



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención
farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Paulina Verónica Andía Sánchez (ORCID: 0000-0002-2643-6692)

ASESOR:

Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor (ORCID: 0000-0001-7373-2091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Política de los Servicios de Salud

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, quien en su infinito amor ilumino mi camino con sabiduría e inteligencia para ser una profesional de bien, quien siempre me sostuvo de su diestra y con su fuerza logre avanzar un peldaño más en mi vida.

A mis amados padres quienes con su ejemplo me enseñaron la perseverancia, constancia y paciencia, gracias por su apoyo incondicional en los momentos de dificultad, gracias por su presencia en mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a sus docentes quienes con su experiencia y profesionalismo contribuyeron a mi formación académica y me inculcaron el amor a mi profesión.

Al Director de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas, Químico Farmacéutico Pedro Luis Yarasca Purilla y a la Química Farmacéutica Haydee Olivares encargada de la Oficina de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria, quienes me brindaron las facilidades para realizar mi trabajo de investigación en la institución que representan.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, PAULINA VERONICA ANDIA SANCHEZ, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Atención Farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019”; presentada en 78 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 agosto de 2020



Bach. Andia Sánchez Paulina Verónica

DNI N° 40375229

Indice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	40
VI. Recomendaciones	41
Referencias	42
Anexos	50
Matriz de consistencia	51
Instrumento	55
Validez del instrumento	58
Confiabilidad	65
Matriz de datos (Excel)	66
Autorización	68

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

La investigación fue de tipo básica, descriptiva de corte transversal con enfoque cuantitativo y responde a un diseño no experimental. La muestra fue probabilística por conveniencia, estuvo constituida por 70 actas de inspección para oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud, empleadas en inspecciones reglamentarias a las boticas en el periodo de junio a diciembre de 2019. La técnica fue el análisis documental, y para la recopilación de la información fue a través de una lista de cotejo como instrumento previamente validado mediante el juicio de experto y para determinar la confiabilidad se empleo el coeficiente Kuder Richardson (KR-20) cuyo resultado fue 0,959 lo que indico un nivel de confiabilidad alto.

Los resultados evidenciaron que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro fue menor $29,7 \pm 20,1\%$, respecto al 100% de cumplimiento; concluyendo que no todas las boticas inspeccionadas cumplen con realizar las buenas prácticas de dispensación, siendo necesario fortalecer la atención farmacéutica con la finalidad de brindar una correcta dispensación y fomentar el uso racional de los medicamentos, en salvaguarda de la salud pública.

Palabras clave: buenas prácticas de dispensación, atención farmacéutica, dispensación

Abstract

The objective of this research work was to determine compliance with good dispensing practices in the pharmaceutical care of the drugstores of the DIRIS Lima Centro, 2019.

The research was basic, descriptive, and cross-sectional with a quantitative approach and responds to a non-experimental design. The sample was probabilistic for convenience; it was constituted by 70 inspection records for pharmaceutical offices and pharmacies of health establishments, used in regulatory inspections of pharmacies in the period from June to December 2019. The technique was the documentary analysis, and to collect the information, it was through a checklist as an instrument previously validated through expert judgment and to determine the reliability, the Kuder Richardson coefficient (KR-20) was used, the result of which was 0.959, which indicated a level of reliability tall.

The results showed that compliance with good dispensing practices in the pharmaceutical care of the drugstores of the DIRIS Lima Centro was lower $29.7 \pm 20.1\%$, compared to 100% compliance; concluding that not all the inspected pharmacies comply with good dispensing practices, making it necessary to strengthen pharmaceutical care in order to provide correct dispensing and promote the rational use of drugs, in safeguarding public health.

Keywords: good dispensing practices, pharmaceutical care, dispensing

I. Introducción

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) implica una serie de normas que aseguran el uso correcto del medicamento en las boticas, a fin de garantizar que se entregue al usuario el medicamento según sus necesidades clínicas, con información clara de cómo se debe administrar y sus condiciones de almacenamiento; y se cumplen cuando se realiza el proceso de dispensación, este incluye una serie de actividades que se ejecutan mediante la atención farmacéutica, el cual es el acto donde el químico farmacéutico brinda al paciente la orientación adecuada sobre su medicación; Calvo, et al (2006) refieren la atención farmacéutica como el acto del farmacéutico para realizar actividades tradicionales y clínicas propias de su profesión, con el fin de optimizar la salud de las personas, a través de una orientación adecuada en el uso del medicamento; El Foro de Atención Farmacéutica-Farmacia Comunitaria de España, define la dispensación como el servicio del farmacéutico que garantiza previa evaluación individual, que el paciente reciba y use sus medicamentos adecuadamente a sus necesidades clínicas, a la dosis y tiempo correcto de uso. En el Perú tenemos la Ley del Trabajo de Químico Farmacéutico, Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, y La Política nacional de Medicamentos, estos documentos normativos respaldan las labores del farmacéutico para brindar la atención farmacéutica, cumplir y promover las buenas prácticas de dispensación, sin embargo los resultados pueden ser limitados si el profesional no se encuentra presente en la botica, tal como lo exige la ley, Alvarez, et al (2016); o por la falta de capacitación farmacéutica adecuada, Eman, et al (2016).

Brindar una adecuada dispensación contribuye a proteger la salud de los usuarios; sin embargo en nuestro país aún resulta de poco interés y responsabilidad por parte de las boticas el desarrollar esta actividad en su totalidad, lo que puede conllevar a la dispensación y/o expedido de medicamentos sin control alguno, dicha realidad no es ajena en otros países, por ejemplo Saha y Hossain (2017) evidenciaron que la mayoría de los medicamentos se dispensaron irracionalmente sin receta médica y que era común el suministro sin receta de muchos medicamentos de bajo perfil de seguridad, los autores enfatizaron que son necesarias las intervenciones educativas y regulatorias por parte del gobierno, para mejorar el

conocimiento y el comportamiento profesional de los farmacéuticos y evitar la automedicación en las personas.

Castaño (2017) afirma que en Colombia las labores del establecimiento están enfocadas al producto y no al usuario, el personal contratado para realizar la dispensación no lo realiza satisfactoriamente porque tienen que cumplir con las necesidades de la empresa, por ello no se dedican a la dispensación; el autor evidenció que los usuarios al momento de comprar su medicamento no percibieron una atención de calidad, pues solo el 25% tiene conocimiento de la dispensación, pero desconocen que es su derecho cuando adquieren un medicamento, asimismo el 86 % de los dispensadores reconocen la dificultad que tienen para realizar la dispensación debido al alto flujo de usuarios. Frente a este panorama la dispensación está limitada para el usuario, y si el farmacéutico que es considerado el experto del medicamento y quien forma parte en la etapa final de la cadena sanitaria, por su cercanía al usuario antes que tome su medicamento, Abaurre (2015) al no enfocarse con mayor esfuerzo en el usuario traerá como consecuencia que se usen los medicamentos de manera irracional, además de una mayor incidencia de automedicación. Otra realidad sucede en Ecuador donde la dispensación se hace en su mayoría a través de empresas privadas lo que aumenta los precios de los medicamentos, a su vez el consumo y dispensación de medicamentos de marca es 2,3 veces mayor que los genéricos, lo cual se debe a un desacato a la normativa vigente por parte del prescriptor o del dispensador en todas las farmacias y/o boticas ecuatorianas, Ortiz, et al (2014).

Mejorar el uso adecuado de los medicamentos a través del proceso de dispensación puede impactar benéficamente en la salud de la población e incluso en el servicio que brinda la botica, razón por la cual Los farmacéuticos mediante los recursos que disponen y con una buena gestión de la farmacoterapia y medicamentos deben contribuir al cuidado del usuario, Organización Mundial de la Salud (OMS) (2006).

En Perú, las personas de bajos recursos económicos acuden a las boticas ya sea previa consulta médica o incluso sin contar con una prescripción médica, en busca de medicamentos que alivien sus dolencias; asumiendo su gasto de bolsillo; por ejemplo según El Ministerio de Salud (MINSA) (2017), en el informe *“Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos”* señala que la

insatisfacción de los usuarios se debe a la falta de medicamentos prescritos, y que el personal de salud enfoca al usuario una atención individualizada de amabilidad y empatía brindando información sobre donde puede conseguir sus medicamentos pero, no solucionan el problema de la dispensación de los productos farmacéuticos a través del establecimiento, representando en mayores gastos para el usuario. Según la “*Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud*” (2014) realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), a nivel nacional a boticas y farmacias a fin de conocer los motivos de compra de medicamentos y los motivos de automedicación, evidenciando que el 52.3% de los usuarios adquirieron medicamentos sin receta médica, en las boticas; respecto al motivo de automedicación el 30,4% de los usuarios manifestaron que tomaron anteriormente el medicamento, el 24,3% refirió que no acudieron al médico ya que sus molestias no son tan graves y el 19,4% refirió que es mucha la espera para ser atendido en el establecimiento. Al respecto los problemas de falta de medicamentos y demora en la atención, conlleva al usuario asumir su propio gasto de bolsillo, acudiendo a las boticas a comprar medicamentos, donde muchas veces no reciben una adecuada orientación debido a la ausencia del químico farmacéutico o porque la botica no tiene implementado las buenas prácticas de dispensación, constituyéndose en una falta, ya que la normas sanitarias establecen que las boticas deben funcionar bajo la responsabilidad del farmacéutico quien debe permanecer durante el horario de funcionamiento declarado por la botica; ante este escenario los usuarios son atendidos por el personal técnico el cual está facultado solo para realizar el expendio de medicamentos, pues la actividad de la dispensación la debe realizar el químico farmacéutico, asegurando con ello una correcta dispensación de los medicamentos a los usuarios que acuden a las boticas; por ejemplo según Tomairo (2017) evidenció que la gestión orientada al usuario en los servicios de farmacia de hospitales de la DIRESA Callao tuvo un nivel “bajo”, porque no se cuenta con personal suficiente para la dispensación ni se informa al usuario respecto a su medicación.

Cuidar la salud de las personas es una prioridad de salud pública, por ello el Ministerio de Salud como ente rector del sector salud establecen documentos normativos como la Ley N° 26842, la Ley N° 29459 y la Política Nacional de Medicamentos que establece mejoras en las situaciones de salud de la población; pues los medicamentos generan un alto gasto para el sistema de salud y las familias; también la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS)

Lima Centro en cumplimiento de sus funciones y en salvaguarda de la salud pública realiza inspecciones reglamentarias a las boticas de su jurisdicción, las cuales están autorizadas para la dispensación y/o expendio de medicamentos u otros productos, razón por la cual las boticas deben realizar la dispensación correcta a través de la atención farmacéutica.

La investigación que se realizará tiene como objetivo determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019; con la finalidad de asegurar el uso adecuado de los medicamentos en la población; asimismo dicha información servirá de conocimiento a la Autoridad encargada del control y vigilancia sanitaria para que realicen acciones de fiscalización a los establecimientos farmacéuticos de su jurisdicción que incumplen con las BPD.

A nivel internacional, Vega (2019), en Colombia realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en los establecimientos farmacéuticos. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal; sus resultados evidenció el grado de cumplimiento e incumplimiento de las normas (Decreto 2200, Resolución 1403 y la Resolución 1478) en algunos casos; concluyendo que no todo el personal que labora en los establecimientos minoristas cuentan con un nivel educativo y capacitación básica, lo que conlleva a errores de dispensación, asimismo desarrolló instrumentos que permitirán un mejor control de los procesos en los establecimientos.

Minaei, Peikanpour, Yousefi, Peymani, Peiravian, Shobeiri, Karimi y Shamsaee (2019), realizaron el trabajo de investigación “*Country pharmaceutical situation on access, quality, and rational use of medicines: an evidence from a middle-income country*”. El objetivo fue evaluar el desempeño del sistema farmacéutico de Irán según indicadores de la OMS, incluido el acceso, calidad y uso racional de medicamentos. Fue un estudio descriptivo, transversal. El muestreo fue al azar en cinco ciudades. Según el tipo de indicadores determinaron enfoques retrospectivos o prospectivos para la recopilación de datos los cuales fueron recopilados de abril a noviembre de 2018. Los autores concluyeron que la disponibilidad y asequibilidad de medicamentos clave específicos en Irán están en buenas condiciones; sin embargo, en términos de uso racional de medicamentos, Irán no cumple con los niveles estándar.

Gudeta y Mechal (2019), realizaron el trabajo de investigación “*Patient knowledge of correct dosage regimen; the need for good dispensing practice*”. El objetivo fue evaluar el conocimiento del paciente sobre el régimen de dosificación y la práctica de dispensación de los farmacéuticos. El método fue transversal, los datos fueron recolectados prospectivamente mediante listas de verificación y cuestionarios estructurados. Los autores concluyeron que: el considerable número de participantes en la farmacia ambulatoria del Centro Médico Jimma (JMC) no pudo recibir los medicamentos recetados, se entregaron altos porcentajes de medicamentos a los pacientes sin un etiquetado adecuado, los tiempos promedio de despacho y consulta fueron muy cortos para que los pacientes entendieran su medicación, los intervalos de administración de medicamentos, dosis, duración de la terapia e interacción entre alimentos y medicamentos fueron la información farmacológica más frecuentemente entregada a los pacientes durante las consultas. Sin embargo, el porcentaje de participantes que conocía el régimen de dosificación correcto de los medicamentos dispensados fue bajo. En general, la alta prevalencia del uso irracional de medicamentos identificados en el JMC es debido a la alta carga de pacientes, la ausencia de monitoreo y evaluación, la falta de incentivos, las barreras del idioma y la condición de salud de los pacientes.

Collaguazo (2018), en Ecuador realizó un trabajo de investigación con el objetivo de caracterizar e implementar el servicio de dispensación activa de medicamentos en la farmacia del Hospital Básico Andino; el método empleado para su estudio fue analizar cuatro fases (I, II, III y IV), la muestra fue calculada según fórmula determinada para poblaciones finitas. La autora concluye que no hay cumplimiento para realizar las etapas de dispensación, la casa de salud solo se encargó de entregar los medicamentos, sin educar al usuario sobre su medicación ni fomentar el uso racional de medicamentos; factores importantes que contribuyen en la farmacoterapia del paciente y evitan errores de medicación.

Bonadiman, Santanna, Brasil, Lima, Lenz, Endringer y Andrade (2018), realizaron un trabajo de investigación “*Satisfaction levels of users and verification of the knowledge of pharmacists in public pharmacies in the State of Espírito Santo, Brazil*”. El objetivo fue determinar los niveles de satisfacción de los usuarios de farmacias públicas y verificar el conocimiento de los farmacéuticos en relación con la dispensación de medicamentos. El

método fue descriptivo, realizado en municipios del estado de Espírito Santo, los datos se recopilaron mediante un cuestionario estructurado, utilizaron pruebas estadísticas cuyo nivel de significación de las pruebas fue del 5%. Los autores concluyeron que son necesarias acciones en la gestión del servicio farmacéutico para abordar las expectativas de los usuarios en la dispensación de medicamentos.

Santiago, Pena, Alguacil, Pérez, Molina y Benítez (2017), realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de evaluar si un cuestionario de satisfacción para pacientes externos de la farmacia hospitalaria permite mejorar la atención brindada y, si luego de ser implantado puede identificar cambios en la satisfacción. El método fue prospectivo unicéntrico, utilizaron instrumentos validados en el 2015 (preimplantación), los que permitieron tomar acciones de mejora que fueron aplicadas en el 2016 (postimplantación); evidenciando los autores una mejora del 5,1% en la satisfacción, asimismo del total de características evaluadas obtuvieron valores de satisfacción altos.

Leite, Bernardo, Álvarez, Guerra, Costa, Acurcio, Guibu, Costa, Karnikowski, Soeiro, y Soares (2017), realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de caracterizar los servicios de dispensación de medicamentos en la red de atención primaria de salud en Brasil y en sus diferentes regiones. El método fue transversal, cuantitativo; realizaron visitas de observación en 1,175 unidades dispensadoras, y realizaron entrevistas con 1,139 profesionales responsables de la dispensación de medicamentos en las unidades dispensadoras y 495 coordinadores municipales de servicios farmacéuticos. Los autores concluyeron que existen grandes diferencias en los modelos de organización de dispensación entre ciudades, con diferencias regionales con respecto a la estructura física y los profesionales involucrados. La centralización de la dispensación en las farmacias separadas de los servicios de salud está asociada con mejores condiciones estructurales y profesionales, como en las unidades dispensadoras de las regiones del sur, sudeste y medio oeste. Sin embargo, el desarrollo de la dispensación como servicio de salud aún no prevalece en ninguna farmacia o región del país.

Gía (2015), en Ecuador realizó el trabajo de investigación con el objetivo de elaborar una propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación al paciente que acude a la farmacia del hospital Vozandes de Quito, realizó un

check list al personal de farmacia, encuestas a los pacientes, elaboró materiales educativos, realizó capacitación al personal y dejó propuesto procedimientos operativos estándar. La autora evidenció la falta de capacitación y deseos de superación del personal de farmacia respecto a las buenas prácticas de dispensación, asimismo evidenció la falta de orientación y educación a los pacientes ambulatorios que acuden a la farmacia en busca de medicamentos.

A nivel Nacional, Paredes (2019), en Perú realizó un trabajo de investigación, con el objetivo de demostrar la relación entre el nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero-marzo 2018, el método fue observacional, prospectivo, transversal, analítico; aplico cuestionarios de preguntas cerradas a 288 usuarios de la farmacia y 4 químicos farmacéuticos que laboran en el Hospital. En sus resultados evidenció que el 75% de los farmacéuticos si realizan la dispensación y el 25 % no, por lo que el usuario demostró insatisfacción. La autora concluyo que el nivel de cumplimiento de la dispensación tiene relación con la satisfacción de los usuarios, la cual es significativamente alta; la satisfacción de los usuarios atendidos en farmacia indicó un nivel de: Medianamente Satisfecho (57.61%), No Satisfecho (31.29%) y satisfechos (11.1%).

Rodríguez (2018), en Perú realizó un estudio de investigación con el objetivo de determinar el cumplimiento de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de la Farmacia Nueva Vida, Trujillo, Noviembre 2017 a mayo 2018. El método fue descriptivo y prospectivo, empleo 3 fichas para evaluar las buenas prácticas de dispensación en todas sus etapas, es decir desde recepcionar y validar la receta hasta entregar los medicamentos al usuario, según el procedimiento operativo estándar de la farmacia, en el periodo de noviembre 2017 a mayo 2018; determinando la autora un cumplimiento de 73,2% de las BPD en la farmacia.

Fernández y Manrique (2018), en Perú realizaron un estudio de investigación cuyo objetivo fue determinar la permanencia del director técnico que influye en la cantidad de errores en el proceso de dispensación de medicamentos con y sin receta en oficinas farmacéuticas del distrito de Villa el Salvador 2017. El método fue descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue 66 boticas a quienes aplicaron un cuestionario mediante la compra

simulada. Los autores evidenciaron la permanencia del farmacéutico en un 33,3% (22) del total de la muestra, quienes cometen menos errores de dispensación frente al personal que dispensa, concluyendo que la presencia del director técnico influye en la cantidad de errores en la dispensación de medicamentos con y sin prescripción médica en las boticas estudiadas.

Burga y Huatay (2018), en Perú realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de evaluar las buenas prácticas de dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca, aplicaron encuestas validadas al personal que labora en las oficinas farmacéuticas (32 trabajadores) y a los usuarios que acuden a conseguir antibióticos (382 usuarios). Los autores concluyeron que no hay cumplimiento de las BPD de los antibióticos, en los establecimientos estudiados.

Rodríguez y Mendoza (2016), en Perú realizaron el trabajo de investigación con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa del hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. La metodología fue prospectiva, transversal y básica; emplearon como instrumento un cuestionario a 367 pacientes. Los autores concluyeron que la satisfacción de los usuarios respecto a la dispensación fue poco satisfecho en el 50% e insatisfecho en el 16%, debido a que el personal no muestra interés por el paciente cuando entrega la receta, no lee o interpreta correctamente la prescripción médica, se cometen errores cuando se entregan los medicamentos, y no existe confidencialidad ni privacidad cuando se dispensa el medicamento.

Paredes (2016), en Perú realizó el trabajo de investigación con el objetivo de describir el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en establecimientos farmacéuticos por UFREMID en marzo 2014-marzo 2015 en la región de La Libertad. El método fue descriptivo, transversal y retrospectivo. La muestra fue 230 actas de inspección, emitidas por UFREMID y aplicadas a las farmacias (150 actas) y boticas (80 actas) mediante inspección de tipo reglamentaria; el cumplimiento de las BPD se basa en la dispensación de medicamentos, dichas características están descritas en el acta los cuales fueron comparados según las recomendaciones de documentos normativos. La autora concluye que las oficinas farmacéuticas inspeccionadas por UFREMID no cumplen al 100% las BPD.

Chávez y Tinoco (2015), en Perú realizaron el trabajo de investigación con el objetivo de determinar si las buenas prácticas de dispensación en la farmacia del hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”-Huancayo permiten el uso racional del medicamento. La metodología fue descriptiva, de nivel básico. Los autores evidenciaron porcentajes altos que los usuarios consideran importantes para decidir la dispensación de los medicamentos, desde la recepción, validación, análisis e interpretación de la prescripción médica, y preparación y selección de los productos entregados; además evidenciaron que no hay cumplimiento en los registros y en la información sobre el uso racional del medicamento al momento de recogerlos

Para fines del estudio se tiene como variable las buenas prácticas de dispensación la cual implica una serie de normativas que contribuyen a usar los medicamentos u otros productos adecuadamente en los establecimientos farmacéuticos (boticas, farmacias) destinados a la dispensación. Las BPD garantizan que se entregue al paciente los medicamentos con la información clara sobre su dosis, cantidad, tiempo de administración y como debe conservarse (Decreto Supremo N°014-2011-SA). Las BPD permiten el uso seguro y eficaz de los medicamentos, mediante la información correcta que brinda el químico farmacéutico al usuario al momento que acude a la botica.

Según García (2015) la dispensación acción propia del farmacéutico, el cual implica realizar ciertas actividades que contribuyen a usar el medicamento de manera segura y correcta. Si el farmacéutico ofrece un medicamento alternativo o autoriza al técnico en farmacia realizar la entrega de un medicamento al usuario, estaría validando el acto de la dispensación.

En la dispensación ocurre el acto profesional del farmacéutico quien entrega el medicamento a un paciente o usuario cuando este presenta su receta médica la cual ha sido otorgada por el médico, en este acto el farmacéutico brindara toda la orientación necesaria al usuario respecto a su medicación indicándole como debe tomarlo, cada cuanto tiempo, posibles reacciones adversas, interacciones y como debe almacenar el medicamento; la dispensación involucra cinco actividades importantes que realiza el farmacéutico desde la recepción de la receta médica hasta entregar los medicamentos al usuario, esto debe garantizar

se detecten y corrijan posibles errores en todas sus etapas (Manual de Buenas Prácticas de Dispensación 2009); se detallan:

Recepción y validación de la prescripción: la prescripción finaliza en un diagnóstico y su respectivo tratamiento, el cual es descrito en una receta médica la misma que será entregada al químico farmacéutico para ser dispensado en un establecimiento legalmente registrado. Al momento de su recepción, el farmacéutico debe confirmar que la receta tenga la información que la normativa establece.

Preparación y selección de los productos para su entrega: aquí se identificará los medicamentos en los anaqueles, leyendo con cuidado el rotulado de los productos, cuando se trate de medicamentos se debe corroborar que estos correspondan a lo prescrito. Los productos fraccionados que son dispensados deben acondicionarse en envases que consignen la información que la normativa establece.

Los registros: estos son útiles para verificar las existencias y solucionar inconvenientes que puedan presentar los pacientes cuando se le entrego el medicamento; cuando el químico farmacéutico dispense un medicamento distinto a lo indicado en la receta, debe escribir en el dorso de la prescripción el nombre del medicamento indicado, el laboratorio, la fecha que dispense y su respectiva firma.

Entrega de los productos e información por el dispensador: se deben entregar los medicamentos al paciente con las recomendaciones precisas; por ello el farmacéutico brindara asesoramiento sobre el uso, dosis, tiempo de administración del medicamento, interacciones medicamentosas, reacciones adversas y como guardarlos para su correcto almacenamiento.

Para la correcta dispensación se debe contar con un entorno de trabajo adecuado, y disponer de: un ambiente físico diferenciado, limpio, sin polvo ni suciedad; estanterías organizadas a fin de tener un área de trabajo seguro y eficiente, manteniendo la limpieza de las estanterías, suelos y superficies de trabajo; medicamentos, equipo y materiales de envasado, todos los productos deben almacenarse en forma organizada en los estantes, manteniendo sus

rotulados al alcance de la vista y debidamente conservado, se deben cumplir las condiciones de almacenamiento que aseguren la calidad de los productos.

Por las bases teóricas antes expuestas, es necesario que las boticas cumplan con las BPD; por ello la Autoridad de Salud-DIRIS Lima Centro en cumplimiento de sus funciones realiza acciones de fiscalización a las farmacias y boticas de su jurisdicción, a través de inspecciones reglamentarias, donde se verifica el cumplimiento de las actividades de dispensación y otras establecidas en las normas sanitarias vigentes, esta información es detallada en el Acta de Inspección para Oficinas Farmacéuticas y Farmacias de los Establecimientos de Salud, la misma que comprende 12 dimensiones de las cuales solo emplearemos 4 dimensiones siendo la última dimensión subdividida para fines del estudio por estar sustentadas en las recomendaciones del manual de BPD; se detalla:

Dimensión 1: Organización Interna: indica como el establecimiento se encuentra organizado internamente; la organización consiste en la determinación de estructuras, funciones y responsabilidades que permitan simplificar el trabajo, Meza (2018).

Dimensión 2: Personal: aquí el personal que participa en la dispensación y expendio debe estar capacitado, la capacitación es una actividad que se realiza para cubrir las necesidades de una empresa, orientando hacia nuevos conocimientos, habilidades y actitudes, Flores (2014).

Dimensión 3: Limpieza y Sanitización: es importante ya que el ambiente físico para la dispensación debe mantenerse limpio, sin polvo ni suciedad, aunque el área de atención debe ser accesible para los pacientes, este debe estar situado en un lugar protegido del polvo, la suciedad y la polución, Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (2009).

Dimensión 4: Técnicas de Manejo en la recepción y validación de la receta: identifica si el químico farmacéutico frente a la presentación de la prescripción médica, confirma que tenga toda la información que la normativa establece, las cuales se sustentan en las recomendaciones del Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (2009).

Dimensión 5: Técnicas de Manejo en la selección de los productos para su entrega: identifica si el químico farmacéutico selecciona los productos para ser entregados en envases que consigne la información que la normativa establece, asimismo se verifica que los productos que se dispensen conserven su lote y fecha de expira hasta el final del expendio; las cuales se sustentan en las recomendaciones del Manual de Buenas Practicas de Dispensación (2009).

Dimensión 6: Técnicas de Manejo de los registros: es importante porque permite conocer las existencias de los productos y registrar algún los problemas que puedan presentar los usuarios respecto a sus medicamentos, las cuales se sustentan en las recomendaciones del Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (2009).

Dimensión 7: Técnicas de Manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador: aquí el químico farmacéutico brinda la orientación adecuada al usuario respecto a su medicación, las cuales se sustentan en las recomendaciones del Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (2009).

A continuación se formula los siguientes problemas: como problema general es ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?; entre los problemas específicos tenemos: problema específico 1: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?; problema específico 2: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión del personal, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?; problema específico 3: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?; problema específico 4: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?; problema específico 5: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?;

problema específico 6: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019? y problema específico 7: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?.

Ahora bien esta, esta investigación se justificara por su relevancia social, pues se beneficiaran todos los usuarios que acudan a las boticas que pertenecen a la jurisdicción de la DIRIS Lima Centro, pues si las boticas cumplen con las BPD mediante la atención profesional del químico farmacéutico, los usuarios recibirán una atención de calidad y asesoramiento respecto a su medicación, fomentando con ello el uso adecuado de los medicamentos y restablecimiento de su salud, evitando la automedicación en la población.

Además el presente estudio por su implicancia práctica dará a conocer sobre la responsabilidad que deben tener las oficinas farmacéuticas (boticas, farmacias) para cumplir con las normas sanitarias vigentes, por lo cual es importante la permanencia del químico farmacéutico en las boticas quien a través de la atención farmacéutica debe cumplir con las BPD, asegurando con ello que el usuario reciba una correcta información y asesoramiento respecto a su medicación.

En cuanto al valor teórico el estudio brindará información a la Autoridad de Salud-DIRIS Lima Centro, sobre las boticas que reportan un menor cumplimiento de las BPD, para que realicen actividades de fiscalización y capacitación sobre las normativas vigentes a los propietarios y profesionales de salud, en salvaguarda de la salud pública.

Además, en la presente investigación mediante el uso de un instrumento validado realizará un proceso metodológico ordenado y sistematizado, que permitirá identificar a las boticas de la DIRIS Lima Centro que tiene un cumplimiento menor respecto a las BPD, lo que facilitará a la oficina encargada del control y vigilancia sanitaria realizar una fiscalización direccionada a dichos establecimientos; logrando con ello mejoras en la salud pública.

Consecuentemente tenemos como **objetivos**: Objetivo general: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019; además de **objetivos específicos**: Objetivo específico 1: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 2: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión del personal, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 3: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 4: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 5: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 6: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 7: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

Hipótesis

No se consideran hipótesis en esta investigación.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El método empleado para el presente estudio comprendió: Según su enfoque fue cuantitativo, pues Hernández, Fernández, y Baptista (2014) aportan evidencias referentes a los lineamientos del presente estudio. Según su finalidad fue básica, pues Sánchez y Reyes (2015) afirman que

a partir de los conocimientos existentes se formaran otros nuevos que permitirán ser contrastados con la realidad el estudio. Según el número de mediciones, fue transversal ya que se realiza un trabajo de campo y la información que se recoge se obtiene en un determinado tiempo sin existir periodos posteriores de recopilación, según Villa, Moreno, y García (2012). Según el tiempo de ocurrencia fue retrospectivo, porque el planteamiento de la dirección en el tiempo del estudio es regresivo (hacia atrás) en el tiempo, desde el momento en que se inicia el estudio, ya que se analizará la muestra antes de iniciar el estudio según Veiga, De la Fuente, y Zimmermann (2008). El diseño fue no experimental pues permite la recopilación de datos para alcanzar los objetivos planteados en el estudio de investigación, en este diseño no se modifican las variables, ni son manipuladas para medir su efecto sobre otra según Kayat (2015). El nivel fue descriptivo porque se describió el cumplimiento de las BPD en la atención farmacéutica de las boticas; el cual se apoyó en técnicas de análisis utilizando tablas y figuras estadísticas; según Hernández, et al (2014) busca especificar las características principales del fenómeno de estudio con la finalidad de obtener datos de manera individualizada o conjunta de la variable de estudio.

2.2 Operacionalización de variables.

Variable: Buenas prácticas de dispensación

Definición Conceptual: implica una serie de normativas que contribuyen a usar los medicamentos u otros productos adecuadamente en los establecimientos farmacéuticos (boticas, farmacias) destinados a la dispensación. Las BPD garantizan que se entregue al paciente los medicamentos con la información clara sobre su dosis, cantidad, tiempo de administración y como debe guardarse para su correcto almacenamiento (Decreto Supremo N° 014-2011-SA).

Definición Operacional: variable cualitativa politómica de escala nominal, medida con un instrumento validado que consta de 35 ítems, 7 dimensiones y 35 indicadores, el cual tiene como respuesta 2 categorías: cumple y no cumple.

Tabla 1

Operacionalización de la variable buenas prácticas de dispensación

Dimensión	Indicadores	Escala	Ítems	Categorías
Organización Interna (OI)	En el área de dispensación se exhibe la copia legible del título profesional del director técnico del establecimiento y/o asistente.	Nominal politómica	1-3	Cumple No cumple
	En el área de dispensación se exhibe el horario de labor del director técnico y/o asistente			
	Cuenta con áreas debidamente separadas e identificadas para dispensación y/o expendio.			
Personal (PER)	El director técnico hace cumplir lo establecido en los manuales de buenas prácticas y demás normas sanitarias relacionadas.		4-8	
	El personal es capacitado antes de iniciar su trabajo.			
	El personal expende o dispensa los productos farmacéuticos según su condición de venta.			
Limpieza y Sanitización (LS)	El técnico en farmacia ofrece alternativas al medicamento prescrito.		09-12	
	El director técnico permanece en el establecimiento durante el horario de atención al público.			
	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los estantes.			
	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los pisos.			
	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de las paredes.			
Técnicas de Manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los techos.		13-19	
	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada.			
	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre, apellido y edad del paciente.			
	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI)			
	Verifica que la receta tenga en forma clara la concentración y forma farmacéutica.			
	Verifica que la receta tenga en forma clara la posología indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones.			
	Verifica que la receta tenga en forma clara el lugar y fecha de expedición y expiración de la receta.			
	Verifica que la receta tenga en forma clara el sello y firma del prescriptor que la extiende.			

Técnicas de Manejo en la selección de los productos para su entrega (TMSP)	<p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre y dirección del establecimiento.</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre del laboratorio fabricante</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la fecha de vencimiento</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el número de Lote.</p> <p>Cuando se dispensa o expenden por unidad productos farmacéuticos envasados en blíster o folios, se conserva hasta el expendio final, la sección en la que se encuentran la fecha de vencimiento y lote.</p>	20-25
Técnicas de Manejo de los registros (TMR)	<p>Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones.</p> <p>Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto.</p> <p>Cuenta con procedimiento operativo estándar aprobado y validado de dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.</p>	26-28
Técnicas de Manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	<p>Se instruye al paciente sobre la manera de administrarse el medicamento.</p> <p>Se instruye al paciente sobre el manejo de las formas farmacéuticas.</p> <p>Se instruye al paciente sobre las formas de conservación del medicamento.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta el nombre del laboratorio fabricante.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta la fecha de dispensación.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta la firma del dispensador.</p>	29-35

Fuente: DIRIS Lima Centro

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población fue 413 actas de inspección para oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud, empleadas en las boticas entre junio y diciembre del año 2019. Salazar y Del Castillo (2018) definen la población como el conjunto que incluye a todos los elementos cuya característica o características se desea estudiar.

2.3.2. Muestra

Según Gorgas, Cardiel y Zamorano (2011) una muestra es un subconjunto de la población; para fines del estudio la determinación de la muestra fue no probabilística; una muestra permite seleccionar la unidad de análisis que serán incluidas por ser accesibles y convenientes para el investigador, según Otzen & Manterola (2017).

La muestra estuvo conformada por 70 actas de inspección las cuales fueron empleadas en inspecciones de tipo reglamentarias a las boticas autorizadas entre junio y diciembre del año 2019.

2.3.3. Muestreo

Por su accesibilidad y disponibilidad de las actas en un tiempo determinado se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Anderson, Sweeney y Williams (2008) refiere que los elementos incluidos en la muestra no tienen la probabilidad previamente conocida para conformarla, siendo determinada a conveniencia.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Actas de inspección reglamentaria: que permitieron realizar la inspección.

Criterios de exclusión

- Actas de inspección reglamentaria: que no permitieron realizar la inspección.
- Actas de inspección, realizadas a solicitud y según los Trámite Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) presentados por las boticas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnica

La técnica empleada para la variable de estudio fue el análisis documental, el cual consistió en recoger la información procedente de las inspecciones reglamentarias realizadas a las boticas y detalladas en las actas de inspección del año 2019, con el propósito de aportar nuevos conocimiento. Un análisis documental consiste en buscar, recuperar, analizar e interpretar la información de los datos recopilados que están registrados en diferentes fuentes documentales, están pueden ser impresiones, audiovisuales o electrónicas; Arias (2006) y Martins & Palella, (2012).

2.4.1. Instrumento

El instrumento para recolectar los datos consistió es una lista de cotejo, la cual es un herramienta que nos permite identificar una sucesión de características, destrezas y conductas presentes o ausentes, las cuales serán corroboradas de acuerdo a los objetivos planteados, según Gil (2016); dicho instrumento deriva del acta de inspección el cual es un documento validado y detallado en el anexo N° 6 del Manual de Procedimiento N° 006/DIRIS LC/2019/DMID-OFCVS-V.01, aprobado con R.M. N° 906-2019-DG-DIRIS-LC (2019).

2.4.2. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para el estudio se consideró la información contenida en las actas de inspección emitidas por la DIRIS Lima Centro, además de las recomendaciones del Manual de Buenas Prácticas de Dispensación, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA, el cual fue adaptado para la investigación; para ello se realizó la validación del contenido, siendo aprobado por maestros y/o doctores, quienes evaluaron la validez del instrumento en base a los criterios de claridad, pertinencia y de relevancia; asimismo se realizó la prueba de confiabilidad con el Kuder Richardson (KR-20).

Tabla 2

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable buenas prácticas de dispensación

N ^a	Grado académico	Nombre y apellido	Dictamen
1	Magister	Daniel Ángel Córdova Sotomayor	Aplicable
2	Magister	Haydee Olivares Yáñez	Aplicable
3	Magister	Aldo Rodrigo Alvarez Risco	Aplicable

La confiabilidad del instrumento fue obtenida mediante la consistencia interna por medio del coeficiente Kuder Richardson (KR-20), después de utilizar una prueba piloto aplicada a 30 actas de inspección reglamentaria.

Tabla 3

Niveles de confiabilidad

Rangos	Magnitud
No es confiable:	-1 a 0
Baja confiabilidad:	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad:	0,5 a 0,75
Fuerte confiabilidad:	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad:	0,9 a 1

Fuente de: Ruiz Bolívar, C (2002)

Tabla 4

Prueba de Kuder Richardson (KR-20), del instrumento que mide la variable BPD.

Kuder Richardson (KR-20)	N° de elementos
0,959	35

Se observó un valor de 0,959, el cual se considera como alta confiabilidad.

2.5 Procedimiento

La recolección de los datos consistió en recopilar la información, previa planificación, la cual se registró de manera ordenada y sistematizada con el uso del programa Microsoft Excel versión 2013, para ser analizada y responder a los objetivos planteados en el estudio; se indica que dicha información está registrada en las actas de inspección de tipo reglamentaria.

Los procedimientos básicos para recolectar los datos fueron:

1. Solicitud de autorización al Director de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas (DMID) de la DIRIS Lima Centro, para el ingreso a la oficina de fiscalización, control y vigilancia sanitaria-OFCVS, y disponer de las actas de inspección.
2. Según la fecha programada se realizó la recopilación de la información.
3. El horario de recopilación de información será de 3:00pm hasta las 6:00pm

2.6 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, para la tabulación y análisis estadístico.

Los resultados obtenidos son presentados en tablas y gráficos, con su respectiva interpretación, los cuales son analizados con la finalidad de identificar el cumplimiento de las BPD en las boticas inspeccionadas.

2.6.1. Estadística descriptiva

La presentación de los resultados fue en tablas simples y gráficos de barras mediante frecuencias relativas (%).

2.7 Aspectos éticos

Para la ejecución del estudio fue necesario contar con la autorización del Director de la DMID, previa solicitud mediante la Carta de Presentación 214-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-IN, dirigida al Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro; emitida por la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo y presentada a mesa de partes virtual de la DIRIS Lima Centro (mesadeparteshvirtual@dirislimacentro.gob.pe), siendo recepcionada con expediente N° 202019775, de fecha 24 de Junio de 2020, y derivada a la

DMID. En cumplimiento a los requisitos establecidos por la Unidad Funcional de Docencia e Investigación de la DIRIS Lima Centro. En este estudio se consideró los siguientes criterios:

- Confidencialidad: respetando la propiedad de la información, la misma que es protegida y no será divulgada, por lo que se garantiza su accesibilidad a personal autorizado.
- Legalidad: se procedió según los conductos regulares para obtener la autorización correspondiente, respetando la propiedad intelectual.
- Profesionalismo: las conductas adoptadas para los fines de la investigación fueron según las exigencias y normas profesionales, que corresponden a las normativas sanitarias del Ministerio de Salud.

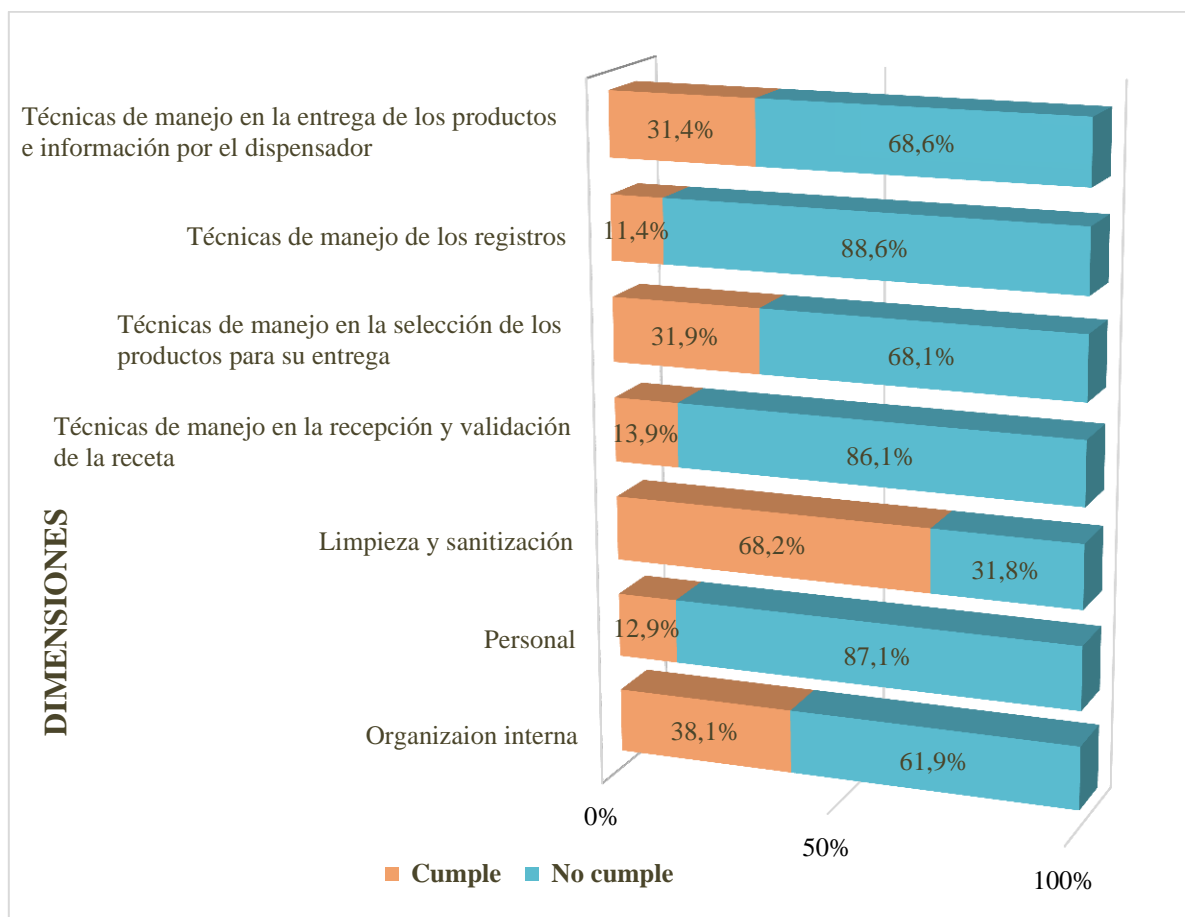
III. Resultados

Tabla 5

Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
Organización interna	38,1%	61,9%
Personal	12,9%	87,1%
Limpieza y sanitización	68,2%	31,8%
Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta	13,9%	86,1%
Técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega	31,9%	68,1%
Técnicas de manejo de los registros	11,4%	88,6%
Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador	31,4%	68,6%
PROMEDIO	29,7%	
SD	20,1%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 1: *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.*

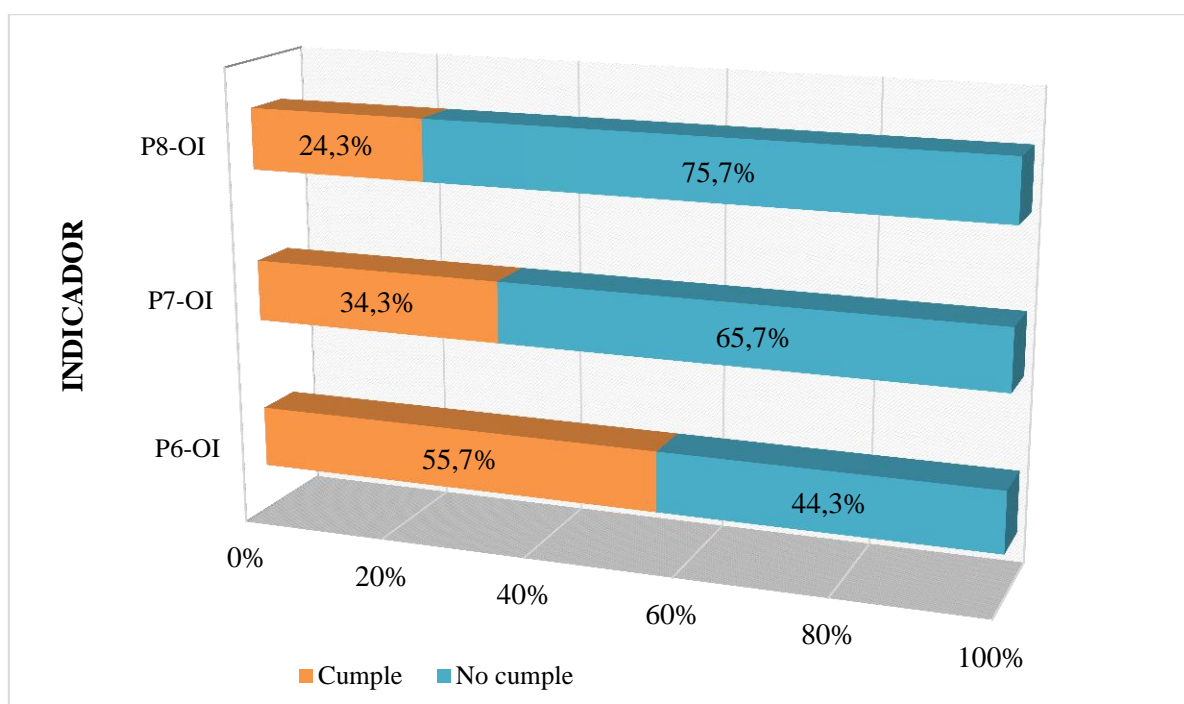
En la tabla 5 y figura 1 se evidencia el promedio de cumplimiento general de las BPD en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, el cual fue menor $29,7 \pm 20,1\%$, respecto al 100% de cumplimiento en las boticas; siendo mayor el cumplimiento en su dimensión limpieza y sanitización 68,2%; y menor en su dimensión técnicas de manejo de los registros con 11,4%.

Tabla 6

Cumplimiento de las BPD en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
P6-Organización Interna (OI)	55,7%	44,3%
P7-Organización Interna (OI)	34,3%	65,7%
P8-Organización Interna (OI)	24,3%	75,7%
PROMEDIO	38,1%	
SD	16,1%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 2: *Cumplimiento de las BPD en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro 2019.*

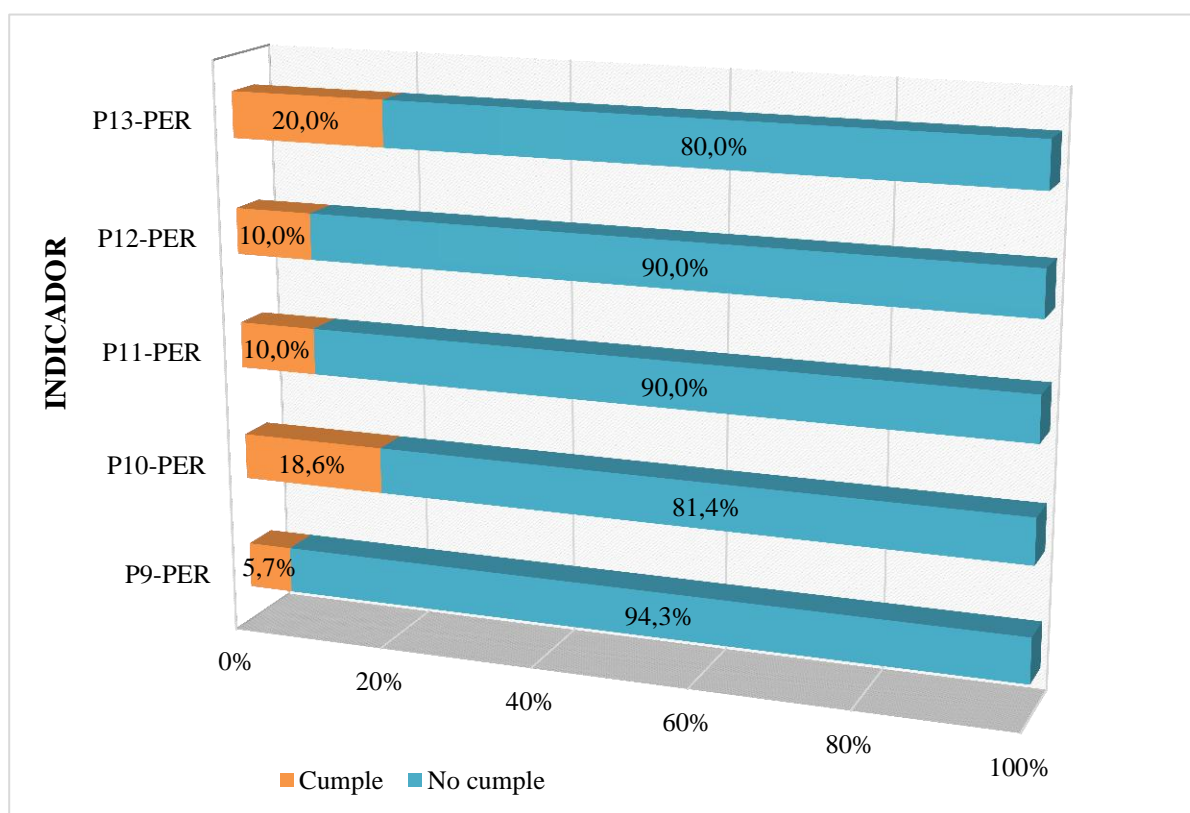
En la tabla 6 y figura 2 se evidencia que el promedio de cumplimiento en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro 2019, fue menor $38,1 \pm 16,1\%$, respecto al 100% de cumplimiento en los 70 establecimientos de estudio. Se evaluó el cumplimiento de si en el área de dispensación se exhibe la copia del título del director técnico y/o asistente del establecimiento, su horario de labor y si la botica cuenta con área separada e identificada para dispensación y/o expendio; donde se reportó cumplimientos de 55,7%, 34,3% y 24,3%, respectivamente.

Tabla 7

Cumplimiento de las BPD en su dimensión del personal, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
P9-Personal (PER)	5,7%	94,3%
P10-Personal (PER)	18,6%	81,4%
P11-Personal (PER)	10,0%	90,0%
P12-Personal (PER)	10,0%	90,0%
P13-Personal (PER)	20,0%	80,0%
PROMEDIO	12,9%	
SD	6,1%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 3: *Cumplimiento de las BPD en su dimensión del personal, en la atención farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.*

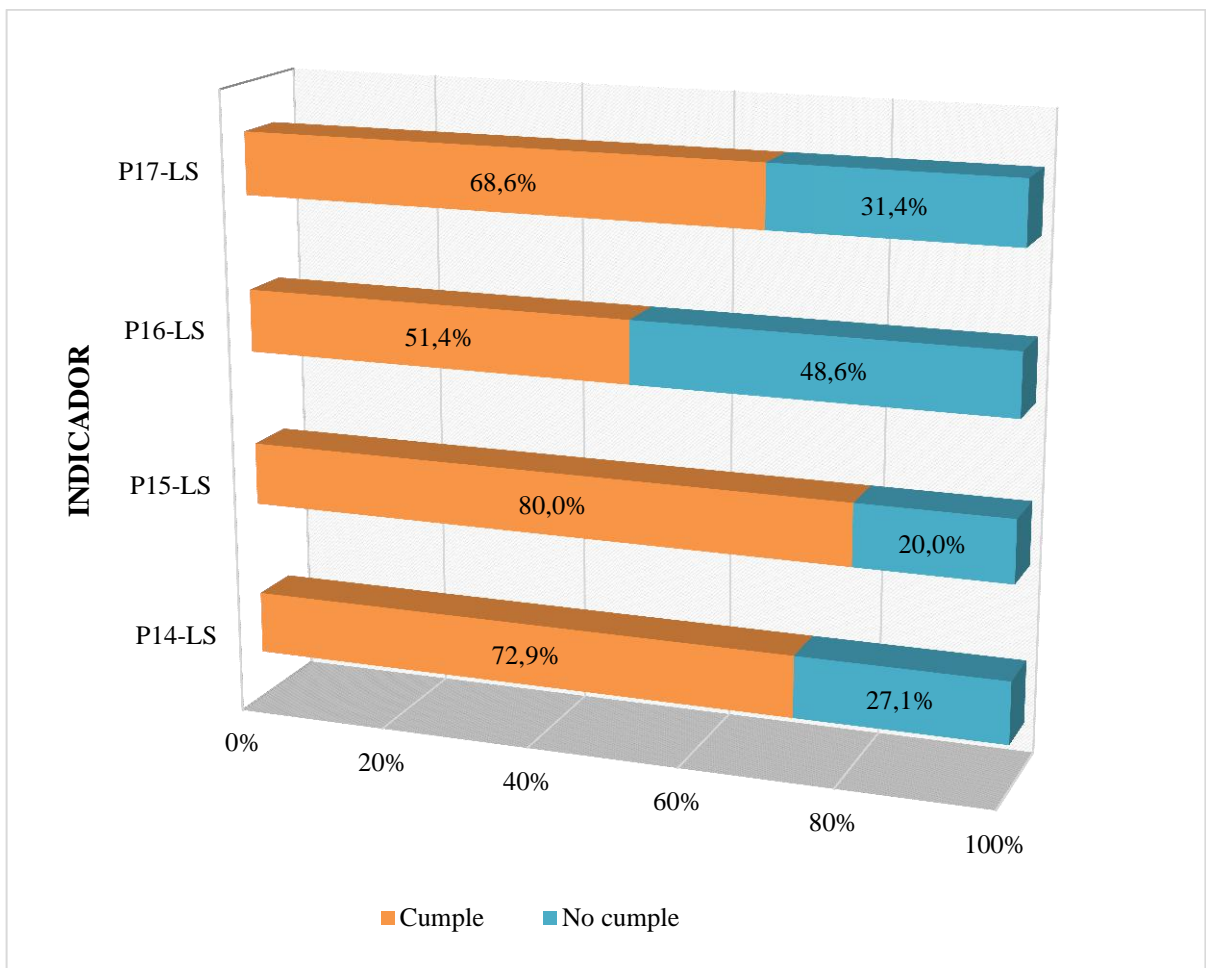
En la tabla 7 y figura 3 se evidencia el promedio de cumplimiento en su dimensión del personal en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, la cual fue menor $12,9 \pm 6,1\%$ respecto al 100% de cumplimiento. Se evaluó: Si el Director Técnico (DT) hace cumplir lo establecido en los manuales de buenas prácticas y demás normas sanitarias relacionadas, donde se reportó un cumplimiento de 5,7% (P9); lo que evidencia poco interés o descuido del DT en su labor de líder; si el personal es capacitado antes de iniciar su trabajo, donde se reportó un cumplimiento de 18,6% (P10); si el personal expende o dispensa medicamentos según su condición de venta (con o sin receta médica), donde se reportó un cumplimiento de 10% (P11); si el técnico en farmacia sugiere alternativas al medicamento indicado en la receta, donde se reportó un cumplimiento de 10% (P12) y finalmente se evaluó si el farmacéutico permanece en la botica en el horario de atención al público, donde se reportó un cumplimiento de 20% (P13), evidenciándose que la botica funciona sin contar con la presencia del DT.

Tabla 8

Cumplimiento de las BPD en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
P14-Limpieza y Sanitización (LS)	72,9%	27,1%
P15-Limpieza y Sanitización (LS)	80,0%	20,0%
P16-Limpieza y Sanitización (LS)	51,4%	48,6%
P17-Limpieza y Sanitización (LS)	68,6%	31,4%
PROMEDIO	68,2%	
SD	12,1%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 4: *Cumplimiento de las BPD en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.*

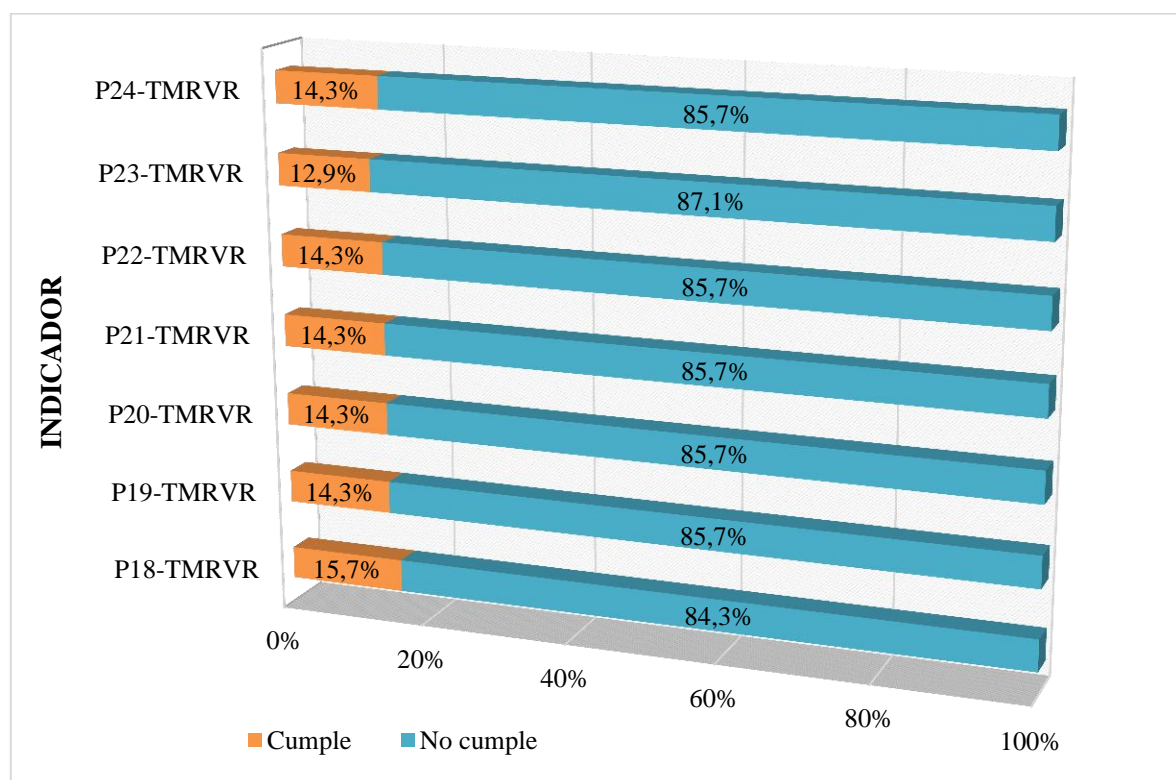
En la tabla 8 y figura 4 se evidencia que el promedio de cumplimiento en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, fue mayor $68,2 \pm 12,1\%$ respecto al 100% de cumplimiento, lo cual significa que las boticas cumplen con la limpieza y mantenimiento de las áreas de dispensación en los estantes (72,9%), pisos (80,0%), paredes (51,4%) y techos (68,6%).

Tabla 9

Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
P18-Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	15,7%	84,3%
P19-Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	14,3%	85,7%
P20-Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	14,3%	85,7%
P21-Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	14,3%	85,7%
P22-Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	14,3%	85,7%
P23-Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	12,9%	87,1%
P24-Técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta (TMRVR)	14,3%	85,7%
PROMEDIO	14,0%	
SD	0,6%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 5: *Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.*

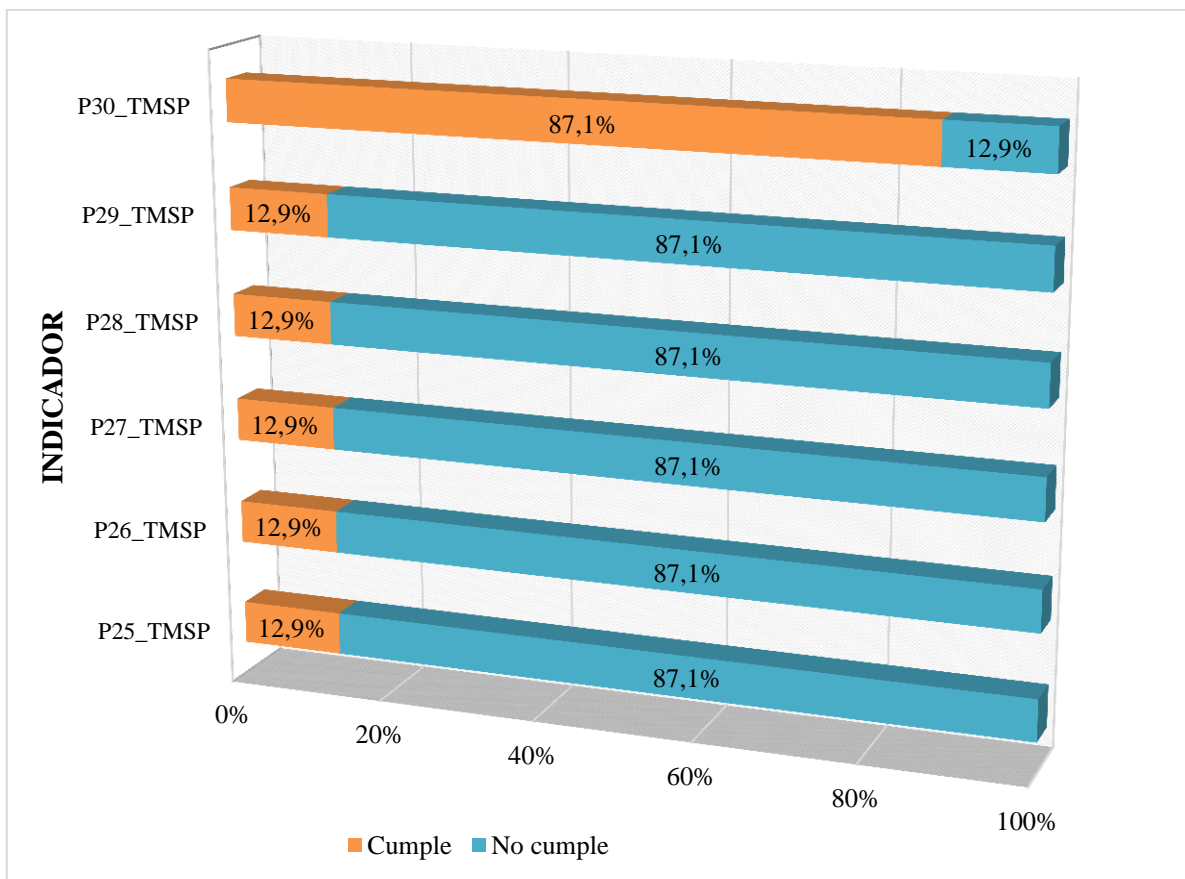
En la tabla 9 y figura 5 se evidencia que el promedio de cumplimiento en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, fue menor $14,0 \pm 0,6\%$ respecto al 100% de cumplimiento en las boticas. Se evaluó si el químico farmacéutico al momento de la presentación de la receta médica verifica y valida que la prescripción contenga toda la información que la normativa establece, donde se reportó cumplimientos de 15,7% en el indicador P18, 14,3% en los indicadores P19, P20, P21, P22 y P24; y 12,9% en el indicador P23.

Tabla 10

Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
P25- Técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega (TMSP)	12,9%	87,1%
P26- Técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega (TMSP)	12,9%	87,1%
P27- Técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega (TMSP)	12,9%	87,1%
P28- Técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega (TMSP)	12,9%	87,1%
P29- Técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega (TMSP)	12,9%	87,1%
P30- Técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega (TMSP)	87,1%	12,9%
PROMEDIO	25,2%	
SD	30,3%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 6: *Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo en la preparación y selección de los productos para su entrega, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.*

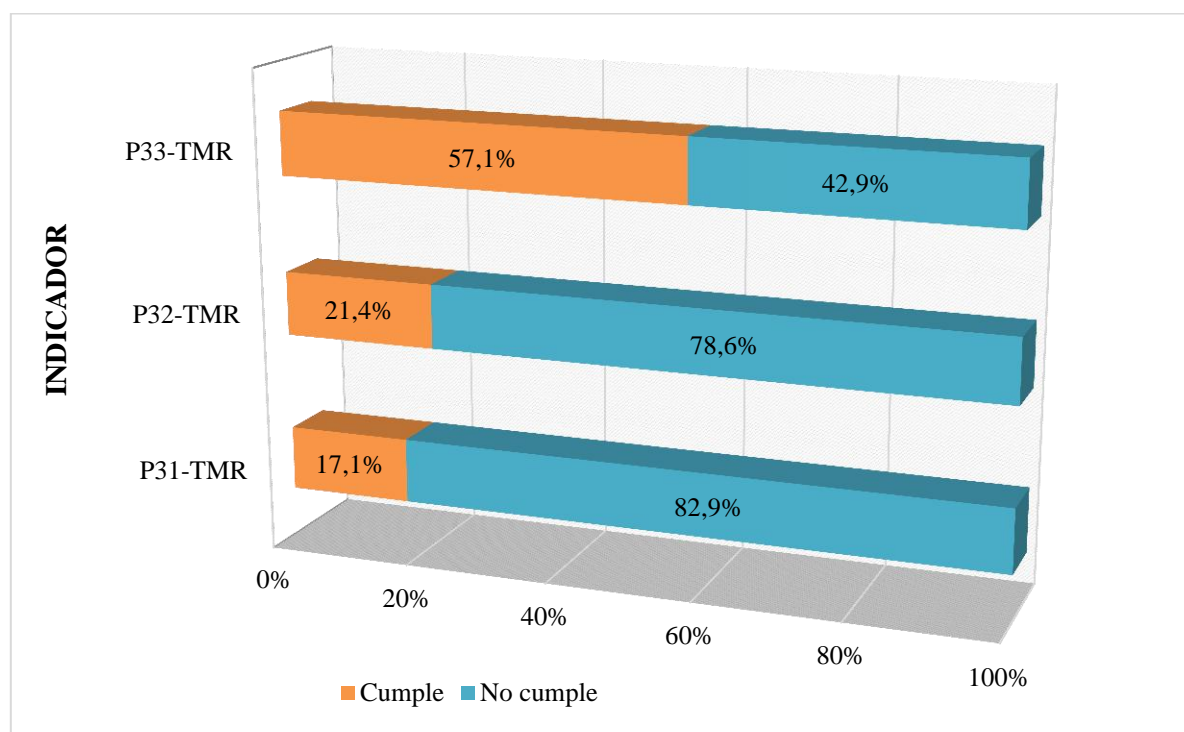
En la tabla 10 y figura 6 se evidencia que el promedio de cumplimiento en su dimensión técnicas de manejo en la *preparación y selección de los productos para su entrega*, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, fue menor $25,2 \pm 30,3\%$ respecto al 100% de cumplimiento en las boticas. Se evaluó si el químico farmacéutico selecciona los productos para ser entregados en envases que consignen la información que la normativa establece y verifica que los productos que se dispensan conserven su lote y fecha de expira hasta el final del expendio, donde se reportó cumplimientos de 12,9% (P25-P29) y 87,19% (P30), respectivamente.

Tabla 11

Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
P31-Técnicas de manejo de los registros (TMR)	17,1%	82,9%
P32-Técnicas de manejo de los registros (TMR)	21,4%	78,6%
P33-Técnicas de manejo de los registros (TMR)	57,1%	42,9%
PROMEDIO	31,9%	
SD	22,0%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 7: *Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.*

En la tabla 11 y figura 7 se evidencia que el promedio de cumplimiento en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS

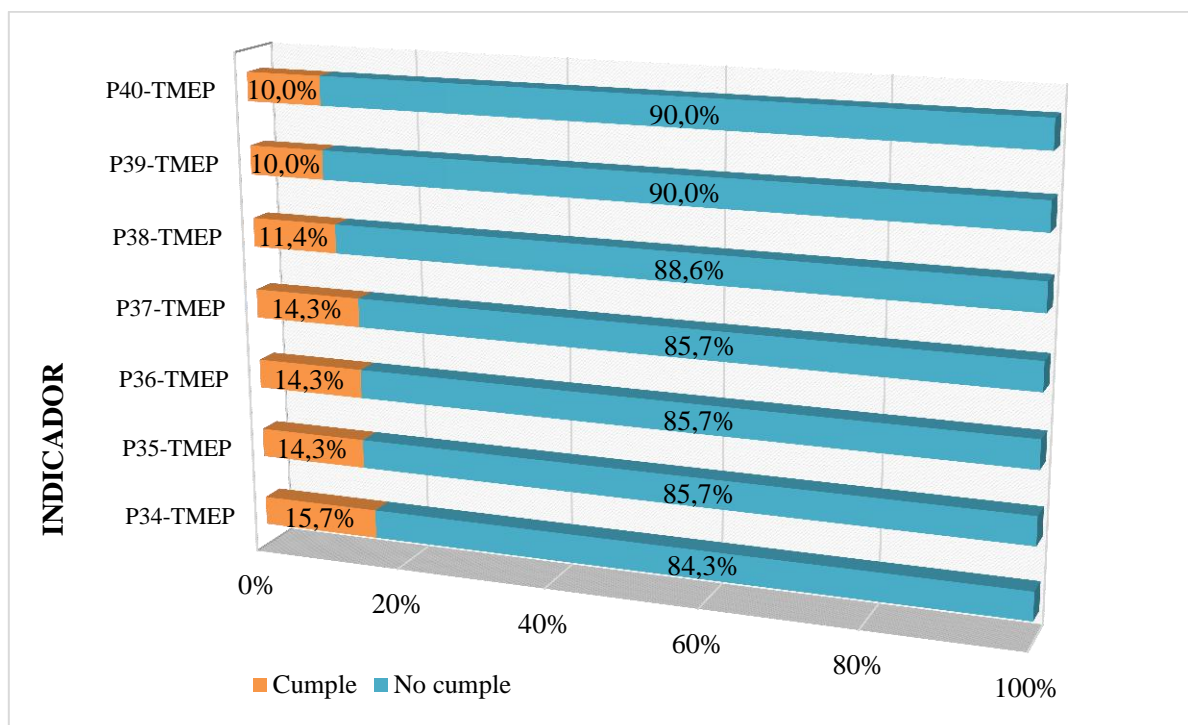
Lima Centro, 2019, fue menor $31,9 \pm 22,0\%$ respecto al 100% de cumplimiento en las boticas. Se evaluó si la prescripción médica no presenta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones, y si la botica mantiene la copia de las recetas durante un año después de haber dispensado el producto; donde se reportó cumplimientos de 17,1% (P31) y 21,4% (P32), respectivamente, finalmente se evaluó si la botica cuenta con procedimiento operativo estándar aprobado y validado de dispensación y/o expendio de medicamentos, dispositivos médicos y artículos sanitarios; donde se reportó un cumplimiento de 57,1% (P33).

Tabla 12

Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP), en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.

DIMENSIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
P34-Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	15,7%	84,3%
P35-Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	14,3%	85,7%
P36-Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	14,3%	85,7%
P37-Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	14,3%	85,7%
P38-Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	11,4%	88,6%
P39-Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	10,0%	90,0%
P40-Técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador (TMEP)	10,0%	90,0%
PROMEDIO	12,4%	
SD	2,2%	

Fuente: Lista de cotejo



Fuente: Lista de cotejo

Figura 8: *Cumplimiento de las BPD en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.*

En la tabla 12 y figura 8 se evidencia que el promedio de cumplimiento en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, fue menor $12,4 \pm 2,2\%$ respecto al 100% de cumplimiento en las boticas. Se evaluó si el químico farmacéutico brinda al usuario instrucciones sobre la manera de administrarse el medicamento, sobre el manejo de las formas farmacéuticas y sobre las formas de conservación del medicamento; donde se reportó cumplimientos de 15,7% (P34), 14,3% (P35) y 14,3% (P36), respectivamente. Asimismo se evaluó si cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado, el nombre del laboratorio fabricante, la fecha de dispensación y la firma del dispensador; donde se reportó cumplimientos de 14,3% (P37), 11,4 (P38)%, 10% (P39) y 10% (P40), respectivamente.

IV. Discusión

En la presente investigación se evidenció que las boticas de la DIRIS Lima Centro, tienen un cumplimiento de las BPD menor de $29,7 \pm 20,1\%$ respecto al 100% de cumplimiento; realizar la dispensación implica que desde el momento que el usuario presenta su receta médica hasta la entrega del medicamento como parte de la etapa final, garantizando con ello se entregue al usuario los medicamentos con la información correcta para su uso, frecuencia de la dosis y como almacenarlos, a fin de evitar el uso inapropiado de los medicamentos; por ello es necesario que las boticas cuenten con personal químico farmacéutico calificado y capacitado para brindar una adecuada dispensación de los medicamentos a la población; sin embargo el presente estudio refleja un cumplimiento menor lo que significa que no todas las boticas realizan las actividades propias de la dispensación; resultados similares se evidencia en el estudio de Paredes (2016), quien demostró que ni las farmacias ni boticas inspeccionadas en la región de La Libertad-Perú, cumplían al 100% las buenas prácticas de dispensación. Asimismo Vega (2019) demostró el grado de incumplimiento de sus normativas sanitarias, en algunos establecimientos farmacéuticos (boticas) minoristas de Santiago de Cali-Ecuador, y concluyó que los errores de dispensación se deben al nivel educativo y capacitación básica de no todo el personal que labora en dichos establecimientos. Finalmente se evidencia que no todas las boticas cumplen con lo establecido en las normas sanitarias vigentes, los cuales resguardan la salud pública.

Respecto a la dimensión organización interna, se evidenció un cumplimiento menor de $38 \pm 16\%$ respecto al 100%, en las boticas de la DIRIS Lima Centro; solo el 24,3% de los establecimientos cuentan con áreas debidamente separadas y el 34,3% exhibe el horario de labor del DT. Al respecto para desarrollar las actividades de dispensación es necesario que el usuario tenga conocimiento del horario de labor del químico farmacéutico, y así pueda acudir a la botica a realizar sus consultas, asimismo es importante la existencia de un área debidamente separada que permita al farmacéutico realizar una adecuada dispensación y asesoramiento de los medicamentos al usuario, también dicho ambiente debe brindar las facilidades al personal técnico que apoya en el expendio, por ejemplo en el estudio de Ung, et al (2016) el 76% de los profesionales manifestaron que la falta de espacio físico en la farmacia es una barrera para desarrollar la dispensación; asimismo Bonadiamm, et al (2018)

evidenció en su estudio que el 63.6% (7/11) de los farmacéuticos afirmaron que la estructura física de la farmacia dificulta la atención individualizada a los pacientes y que no existe un lugar adecuado para realizar esta práctica. De igual manera Leite, et al (2017) en su estudio demostró que existen diferencias en los modelos de organización de dispensación respecto a la estructura física y los profesionales involucrados, entre las ciudades y regiones en Brasil, sin embargo centralizar la dispensación en farmacias separadas de los servicios de salud está asociada con mejores condiciones estructurales y profesionales. Finalmente se evidencia que no todas las boticas cumplen con lo dispuesto en el Artículo 37° del reglamento de establecimientos farmacéuticos y numeral 6.2.1 del Manual de BPD.

Respecto a la dimensión del personal, se evidenció un cumplimiento menor de $12,9 \pm 6,1\%$ respecto al 100%, en las boticas de la DIRIS Lima Centro; el 5,7% de las boticas el Director Técnico (DT) no hace cumplir lo establecido en los manuales de buenas prácticas (BPD) y demás normas sanitarias relacionadas, lo cual puede deberse a la ausencia del DT o el poco interés del personal técnico para cumplir con lo descrito en los procedimientos operativos de dispensación de la botica, el cual es un instrumento que detalla las medidas necesarias para realizar las actividades de dispensación y/o expendio de los medicamentos, por ello es necesario la presencia del químico farmacéutico como profesional responsable de las boticas para cumplir y hacer cumplir a su personal a cargo con las buenas prácticas de dispensación, a fin de evitar el uso de medicamentos de manera incorrecta; por ejemplo en el estudio de Burga y Huatay (2017), evidenciaron que se encontró al químico farmacéutico en 6 establecimientos (18,8%) del distrito de Bambamarca-Cajamarca, y que los pacientes adquirieron antibióticos sin presentar la receta médica al personal técnico que los atendió (61,5%), evidenciándose que dichos establecimientos no cumplen con las BPD de los antibióticos; la capacitación del personal es importante ya que permite brindar una atención personalizada a los usuarios y se evita posibles errores en la dispensación y/o expendio, por ello el químico farmacéutico como líder de la botica debe estar a la vanguardia de los medicamentos capacitando constantemente al personal a su cargo, en el presente estudio el 18,6% de las boticas capacitan al personal antes de iniciar su labor, lo que refleja poco asesoramiento del Director Técnico al personal, lo que se contrasta con el estudio de Gía (2015) quien demostró la falta de preparación, capacidades y deseos de superación en el auxiliar de farmacia, respecto a las BPD,

reflejándose en la falta de asesoramiento y educación al usuario que acude a la farmacia; las actividades de dispensación son competencia del farmacéutico y el personal técnico no debe realizar esta actividad, el sugerir medicamentos similares a lo indicado en una prescripción solo puede realizarlo bajo la supervisión del DT, pues el técnico solo está facultado para expender medicamentos, sin embargo no todas las boticas lo cumplen, esto puede deberse a que están más enfocados en las ventas que en la salud del usuario, en el presente estudio se evidenció que solo el 10% de las boticas el personal realiza el expendio o dispensación de los productos farmacéuticos según su condición de venta y el técnico en farmacia ofrece medicamentos alternativos a lo prescrito, lo que refleja que no todas las boticas cumplen con lo establecido en el Artículo 45° del reglamento de establecimientos farmacéuticos ni con lo dispuesto en numeral 6.3.2 del Manual de buenas prácticas de dispensación, se indica que al evaluar estos indicadores se constató previa compra simulada en la botica y realizada por el inspector antes de la inspección; finalmente se evidenció la permanencia del DT en las boticas durante el horario de atención al público en un 20%, siendo menor respecto al 100% de cumplimiento. Al respecto esto refleja que las boticas funcionan sin contar con la presencia del DT, lo que generara insatisfacción en el usuario ya que no recibirá una adecuada orientación de su medicación, mayor tiempo de espera para ser atendidos y quizás posibles errores en la dispensación. Por ejemplo Paredes (2019) evidenció la satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia, donde el 57.61% tenía un nivel de medianamente satisfecho y el 31.29% tenía un nivel de no satisfecho, concluyendo que el nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación si tiene relación con la satisfacción de los usuarios en farmacia; asimismo Bonadiamm, et al (2018) evidenció en su estudio un alto nivel de insatisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera para ser atendidos, concluyendo que son necesarias tomar acciones en la gestión del servicio farmacéutico para abordar las expectativas de los usuarios en la dispensación de medicamentos; en el estudio de Fernández y Manrique (2018) evidenciaron que del total de la muestra solo se encontró la permanencia del DT en un 33.3% (22) y los químicos farmacéuticos en promedio cometen menos errores de dispensación con receta y sin receta frente al personal que dispensa, concluyendo los autores que la presencia del DT en las oficinas farmacéuticas influye en la cantidad de errores durante la dispensación de los medicamento con receta médica o sin esta.

Respecto al cumplimiento de las BPD, en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue mayor $68,2 \pm 12,1\%$ respecto al 100% de cumplimiento; al respecto se evidencia que las boticas cumplen con la limpieza y mantenimiento del área de dispensación, lo que refleja que el ambiente físico destinado para la dispensación se mantiene limpio, sin polvo ni suciedad, ideal para el buen almacenamiento de los medicamentos e idóneo para que el personal realice la dispensación con eficiencia. Por lo que las boticas tienen un mayor cumplimiento conforme a las recomendaciones del numeral 6.2.1 del Manual de BPD.

Respecto a la dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, se evidenció un cumplimiento menor de $14,0 \pm 0,6\%$ respecto al 100%, en las boticas de la DIRIS Lima Centro; para evaluar esta dimensión se verifica al momento de la inspección los registros de archivos de recetas evidenciando con ello que el químico farmacéutico al momento de la recepción de la receta verifica y valida que las mismas contengan toda la información que la normativa establece, para finalmente decidir la dispensación o no del medicamento, por ejemplo Chávez y Tinoco (2015) evidenció que el 98% de los usuarios creen que la recepción y validación de la prescripción decidirá la dispensación del medicamento, por ello es importante validar la receta médica antes de dispensar un medicamento; Rodríguez (2018) en su estudio evidenció que el personal evaluado cumple con realizar la recepción y validación de la prescripción en un 82% en un primer periodo, mejorando a 91% en un segundo periodo, concluyendo al final un cumplimiento general de las buenas prácticas de dispensación de 73%; al respecto cumplir con la validación de la receta ayuda a prevenir e identificar los problemas relacionados al medicamento y que el usuario reciba la medicación apropiada a su necesidad clínica, evitando así el uso irracional del medicamento, de ahí su importancia; sin embargo lo evidenciado en el presente estudio refleja una menor participación activa por parte del farmacéutico, lo que conlleva a que no exista una detección temprana de los posibles errores en la prescripción, por ejemplo Rodríguez y Mendoza (2016) evidenciaron que la satisfacción en la dispensación de los usuarios fue poco satisfecho en el 50% e insatisfecho en el 16%, debido al poco interés del personal para leer o interpretar correctamente la receta cuando el paciente la entrega, existen errores en la entrega del medicamento, y no se aprecia la confidencialidad ni privacidad cuando se dispensa el medicamento.

Respecto a la dimensión técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega, se evidenció un cumplimiento menor $25,2 \pm 30,3\%$ respecto al 100%, en las boticas de la DIRIS Lima Centro; para evaluar esta dimensión se realiza la compra simulada previa a la inspección y se verifica que los productos que se expenden o dispensan se entreguen en envases que consignen la información que la normativa establece y se verifica que los productos que se dispensan conserven su lote y fecha de expira hasta el final del expendio, conforme a las disposiciones del Artículo 48° del reglamento de establecimientos farmacéuticos; por ejemplo Chávez y Tinoco (2015) evidenció que el 89% de los usuarios, si creen que preparar y seleccionar los productos para ser entregados representa un aspecto importante para la correcta dispensación del medicamento. Cumplir con esta actividad dentro del proceso de dispensación implica que el usuario tenga la certeza que el medicamento adquirido en forma fraccionada o no, contenga la información clara y concisa conforme a lo prescrito en su receta; sin embargo en el presente estudio se evidencia menor cumplimiento por parte del químico farmacéutico como parte de su labor y por las boticas quienes brindan el servicio; similar fue en el estudio de Gudeta y Mechal (2019) donde evidenciaron que se entregaron medicamentos a los pacientes sin un etiquetado adecuado (34,7%); igualmente Rodríguez (2018) evidenció en su estudio que en el periodo enero 2018 la entrega de productos solo se cumplían al 50% lo que reflejaba una deficiencia por no contar con procedimientos para la manipulación y entrega de medicamentos a granel, ni acondicionar los medicamentos en envases adecuados. Al respecto la mala práctica o falta de compromiso para cumplir esta actividad podría conllevar a que el usuario consuma medicamentos que no han sido prescritos generando daño sobre su salud.

Respecto a la dimensión técnicas de manejo de los registros, se evidenció un cumplimiento menor de $31,9\% \pm 22,0\%$ respecto al 100%, en las boticas de la DIRIS Lima Centro; aquí se verifica en los archivos de las recetas que no exista adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones; si la botica mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber dispensado el producto (registro de dispensación de recetas); y si cuenta con procedimiento operativo estándar aprobado y validado de dispensación y/o expendio de los productos que comercializa la botica; los registros son útiles para tener en cuenta el stock de los medicamentos o productos que se comercializan, asimismo ayudan a solucionar los

problemas que puedan originarse con los medicamentos entregados a los usuarios, además en el procedimiento operativo estándar de dispensación se establecen todas las actividades que permiten mejorar los procesos de la dispensación, las mismos que deben registrarse y estar disponible a todo el personal; sin embargo en el presente estudio se evidenció un cumplimiento menor; lo que se corrobora con el estudio realizado por Chávez y Tinoco (2015) donde evidenció que el 88% de los usuarios respondieron que los medicamentos entregados no fueron registrados para su correcta verificación de existencia; asimismo Rodríguez (2018) en su estudio evidenció que en el período noviembre 2017 a mayo 2018 el personal evaluado no cumple en un 100% en registrar las BPD de la farmacia Nueva Vida. Al respecto no todas las boticas estudiadas cumplen con el Artículo 39^a del reglamento de establecimientos farmacéuticos.

Respecto a la dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, se evidenció un cumplimiento menor de $12,4\% \pm 2,2\%$ respecto al 100%, en las boticas de la DIRIS Lima Centro; para evaluar esta dimensión al momento de la inspección se entrevista al químico farmacéutico para conocer si el profesional brinda al usuario la orientación de cómo usar el medicamento, la dosis, tiempo de administración, efectos adversos y otras, además de indicarle la manera de almacenarlos en casa (información que se corrobora previa compra simulada del medicamento); y si cuando dispensa un medicamento similar al prescrito detalla al dorso de la receta el nombre del medicamento dispensado, el laboratorio, la fecha que se dispense y su firma; en el presente estudio se observó un cumplimiento menor lo que implica la falta de compromiso del farmacéutico para brindar una adecuada orientación a los usuarios respecto a su medicación, y para fomentar el uso racional del medicamento; lo que se contrasta con el estudio realizado por Chávez y Tinoco (2015) donde evidenció que el 70% de los usuarios no recibieron información alguna sobre el uso racional del medicamento al momento que le entregaron sus productos; otro estudio fue el realizado por Collaguazo (2018) donde evidenció que la casa de salud solo se encargó de entregar los medicamentos sin orientar o educar al usuario la forma correcta de administrarse el medicamento no fomentando el uso adecuado de los mismos, comprobó que el auxiliar de farmacia no profundizaba sobre interacciones, alergias, reacciones adversas; solo explicaban como usar y almacenar los productos; evidenciando un cumplimiento del 33%. Otro estudio realizado por Gudeta y

Mechal (2019) evidencia que el porcentaje de participantes que conocía el régimen de dosificación correcto de los medicamentos dispensados fue bajo (74,3%) en comparación al valor óptimo (100% esperado) según la OMS (2002), concluyendo que la alta prevalencia del uso irracional de medicamentos son debido a la alta carga de pacientes, la ausencia de monitoreo y evaluación, la falta de incentivos, las barreras del idioma y la condición de salud de los pacientes. Al respecto no todos los químicos farmacéuticos de las boticas en estudio cumplen con brindar la información adecuada que los usuarios necesitan saber sobre su medicación, lo que podría conllevar al uso irracional del medicamento.

V. Conclusiones

Primera: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019, fue menor.

Segunda: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue menor.

Tercera: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión del personal, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue menor.

Cuarta: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue mayor.

Quinta: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue menor.

Sexta: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la selección de los productos para su entrega, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue menor.

Séptima: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue menor.

Octava: El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, fue menor.

VI. Recomendaciones

Primera: Se sugiere que la oficina de fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DIRIS Lima Centro, realice acciones de fiscalización a las boticas con menor cumplimiento de las normas sanitarias vigentes, conforme al Artículo 22° de la Ley N° 29459-Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, consecuentemente es necesario que la Autoridad de Salud tome las medidas correspondientes a fin de salvaguardar la salud de la población.

Segunda: Se sugiere que la oficina de fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DIRIS Lima, en trabajo conjunto con la Oficina de Autorizaciones Sanitarias de Establecimientos Farmacéuticos, notifiquen a las boticas a actualizar su información declarada al inicio de actividades (registro del Director Técnico y su respectivo horario de labor, hora de atención del establecimiento, distribución de áreas internas u otros), pues las normas siempre están en constante cambio y las boticas deben funcionar según las disposiciones de las normas sanitarias vigentes.

Tercera: La Autoridad de Salud debe realizar capacitaciones a los representantes legales, propietarios y profesionales de salud, a fin de orientar y concientizar la importancia de implementar las buenas prácticas de dispensación en las boticas, a fin de garantizar la correcta orientación al usuario respecto a su medicación y en consecuencia el restablecimiento de su salud.

Cuarta: Se sugiere a los profesionales farmacéuticos tengan un mayor compromiso para cumplir las técnicas de manejo de cada etapa de la dispensación es decir desde la

recepción y validación de la receta hasta la entrega final del medicamento, enfocándose siempre en el usuario y velando por su bienestar a través de una correcta dispensación, garantizándose en todo momento el uso adecuado y seguro de los medicamentos.

Quinta: Los propietarios y/o representantes legales de las boticas deben asegurar la permanencia del profesional farmacéutico durante el horario de funcionamiento declarado por la botica, su permanencia es importante para fomentar una cultura de uso racional en la población, así como para cumplir y hacer cumplir al personal a cargo las buenas prácticas de dispensación y otras dispuestas en las normas sanitarias.

Sexta: Los propietarios y/o representantes legales de las boticas deben brindar un entorno de trabajo saludable al personal de salud, infraestructura y equipamiento idóneo para desarrollar todas las actividades que se desarrollan en la botica y que les permita brindar un servicio óptimo para que los usuarios se sientan satisfechos de recibir la orientación clara y precisa de su medicación, asimismo la seguridad de recibir los medicamentos conforme a su prescripción médica.

Referencias

- Abaurre, R. (2015). *Diseño de un protocolo estructurado de trabajo para el servicio de dispensación de medicamentos en farmacia comunitaria. Estudio de eficacia* (Tesis doctoral, Universidad de Granada, España). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10481/41673>
- Alvarez, A.; Turpo, A.; Ortiz, L.; Gongora, N.; Del-Aguila, S. (2016) Barreras para la implementación de la Atención Farmacéutica en establecimientos farmacéuticos de Cusco, Perú. *Pharm Care Esp.*, 18(5), 194-205.
- Anderson, D.; Sweeney, D. y Williams, T. (2008) *Estadística para la Administración y Economía*. (10a. ed). México: Cengage Learning Editores, S.A. Disponible en: <https://bit.ly/31xlr1d>

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Bonadiman, R.L.; Santanna, A.F.; Brasil, G.A.; Lima, E.M.; Lenz, D., Endringer, D.C.; Andrade, T.U. (2018) Satisfaction levels of users and verification of the knowledge of pharmacists in public pharmacies in the State of Espírito Santo, Brazil. *Revista Ciencia & Saude Coletiva*, 23(2), 627-638.
- Burga V. y Huatay T. (2018). *Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca–Cajamarca, 2017*. (Tesis). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú. Disponible en: <https://bit.ly/3ktI7YG>
- Calvo M.; Alós, M.; Giráldez, J.; Inaraja, M.; Navarro, A.; Nicolás J. (2006) Bases de la atención farmacéutica en Farmacia Hospitalaria. *Revista Farm Hosp*, 30 (2), 120-123
- Castaño, G. (2017). Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. *Revista CES Salud Pública*, 8 (1), 94-107. Disponible en: <https://bit.ly/2F07X6p>
- Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú (2006). Lima. Recuperado de: <https://bit.ly/33SN1cf>
- Collaguazo M. (2018), *Caracterización e Implementación del Servicio de Dispensación Activa de Medicamentos en pacientes de consulta externa en la farmacia del hospital básico Andino de Chimborazo*; (Tesis) Universidad Politécnica de Chimborazo, Ecuador, Disponible en: <https://bit.ly/2DILiv1>
- Chávez, E.; Tinoco, R. (2015). *Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del hospital docente clínico quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”–Huancayo para el uso racional*

del medicamento. (Tesis). Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt), Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/30CT8z7>

Decreto Supremo N°014-2011 SA, “Reglamento de Establecimiento Farmacéuticos”. Disponible en: <https://bit.ly/30Db4c>

Documento Técnico: Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales Para el Sector Salud. Disponible en: <https://bit.ly/2EXkEPo>

Eman, E.; Amal, A.; Saba, A.; Tahani, A.; Iman, A. (2016). Practice of pharmaceutical care in community pharmacies in Jordan. *Tropical Journal of Pharmaceutical Research*, 16 (2), 463-470.

Fernández, E.; Manrique, L. (2018). *Permanencia del director técnico y los errores en el proceso de dispensación de medicamentos en oficinas farmacéuticas del distrito de Villa El Salvador 2017*. (Tesis). Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/30Hm7lA>

Foro AF-FC. Guía Práctica para los Servicios de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comunitaria. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2010). Consultado el 12 de mayo de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3ispOBH>

Flores, A. (2014). *Auditoria administrativa de los servicios farmacéuticos en las farmacias y boticas del distrito de Cusco año 2013*. (Tesis). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3ak9zDX>

García, A.J. (2015). El consumo de medicamento y su medición (2da ed.). La Habana: Editorial Ciencias Médicas.

- Gia M. (2015). *Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital Vozandes de la ciudad de Quito*. (Tesis). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Recuperado de: <https://bit.ly/3ak9Neh>
- Gil, J. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España.
- Gorgas, J.; Cardiel, N. y Zamorano, J. (2011). *Estadística Básica Para Estudiantes De Ciencias*. Universidad Complutense de Madrid, pág. 11. ISBN 978-84-691-8981-8. Disponible en: <https://bit.ly/2PxAzGm>
- Gudeta, T. y Mechal, D. (2019) Patient Knowledge of Correct Dosage Regimen; The Need for Good Dispensing Practice. *Journal of Primary Care & Community Health* V.10: 1–7.
- Hernández, R., Hernández, R. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). México. Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014), *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud*, Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-19408. Disponible en: <https://bit.ly/3ach5AG>
- Leite, S.N.; Bernardo, N.; Álvarez, J.; Guerra, A.A.; Costa, E.A.; Acurcio, F.A.; Guibu, I.A.; Costa, K.S.; Karnikowski, M.; Soeiro, O.M. & Soares, L. (2017) *Medicine dispensing service in primary health care of SUS*. *Revista de Saùde Pùblica* 51 (2),11s.
- Ley N° 26842- Ley General de Salud, Congreso de la Republica 1997, URL disponible en: <https://bit.ly/30Flnxl>

Ley N° 29459, Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, Congreso de la Republica 2009, Disponible en: <https://bit.ly/3ktSdc7>

Martins, F., & Palella, S. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).

Meza, R. (2018). *Gestión del clima organizacional y satisfacción laboral de la fuerza de ventas de Mifarma S.A.C. en Lima Metropolitana*. (Tesis). Universidad Nacional Federico Villareal, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/30HyPkh>

Ministerio de Salud del Perú. MINSA, (2017). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios. Perú, Disponible en: <https://bit.ly/33ESnYg>

Minaei H.; Peikanpour, M.; Yousefi, N.; Peymani, P.; Peiravian, F.; Shobeiri, N.; Karimi, M. Z.; Shamsaee, J. (2019) Country pharmaceutical situation on access, quality, and rational use of medicines: an evidence from a middle-income country. *Revista Iranian Journal Of Pharmceutical Research; IJPR* 18(4):2191–2203.

Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. Mérida.

Organización Mundial de la Salud (2006), Federación Internacional Farmacéutica. Desarrollo de la práctica de farmacia Centrada en la atención del paciente. Recuperado de: <https://bit.ly/3fGNhgk>

Organización Mundial de la Salud (2002). Promoción del uso racional de los medicamentos: componentes básicos - Perspectivas políticas de la OMS sobre medicamentos. Recuperado de: <http://apps.who.int/medicinedocs/en/d/Jh3011e/>

- Ortiz, E.; Galarza C, Cornejo, F. Ponce J (2014) Acceso a medicamentos y situación del mercado farmacéutico en Ecuador. *Rev Panam Salud Pública*, 36(1):57–62.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. Disponible en: <https://bit.ly/2XJ7QTI>
- Paredes, L. (2019). *Nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación en relación a la satisfacción de los usuarios en farmacia del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, Enero – Marzo 2018*. (Tesis). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3iklvYX>
- Paredes, I. (2016). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionadas por UFREMID, en el departamento de la libertad, marzo 2014-marzo 2015*. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/33GIJ7q>
- Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA, “Manual de Buenas Prácticas de Dispensación”. Disponible en: <https://bit.ly/3kya5Tx>
- Resolución Ministerial N° 1240-2004/MINSA. “Política Nacional de Medicamentos”, URL disponible en: <https://bit.ly/2DQH6Jm>
- Rodríguez, C; (2018). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de la Farmacia Nueva Vida, Trujillo, Noviembre 2017 a mayo 2018*. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3a8xQfN>
- Rodríguez, P.; Mendoza, D. (2016). *Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2016*. (Tesis). Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt), Perú. Disponible en: <https://bit.ly/2DqTNet>

- Ruiz, B; (2002). Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación. Recuperado de: <https://bit.ly/2Cg7yfm>
- Saha, S. y Hossain, M.T. (2017) Evaluation of Medicines Dispensing Pattern of Private Pharmacies in Rajshahi, Bangladesh. *BMC Health Services Research*, 17 (1), 136.
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística*. Disponible en: <https://bit.ly/3ilzbmr>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5a. ed.). Perú Business Support Anneth.
- Santiago, A., Pena, J.A.; Alguacil, A.I.; Pérez, A.; Molina, P. y Benítez, M.T. (2017). Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. *Revista Journal of Healthcare Quality Research*, 33(1), 23-32.
- Tomairo E. (2017) *Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao*, (Tesis de Maestría) Universidad del Callao, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4000>
- Ung, C.; Chao, C.; Hu, Y.; Zhao, J.; Li, P.; Wang, Y.; Hu, H.; (2016). Community pharmacists understanding, attitudes, practice and perceived barriers related to providing pharmaceutical care: A questionnaire-based survey in Macao. *Tropical Journal of Pharmaceutical Research*, 15 (4), 847-854.
- Vega C. (2019). *Verificación del cumplimiento de la normatividad vigente en los establecimientos farmacéuticos minoristas en el municipio de Santiago de Cali*. (Tesis

licenciatura). Universidad Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de:
<https://bit.ly/3fGz8zR>

Veiga, J.; De la Fuente, E. & Zimmermann, M. (2008) Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 54 (210), 81-88. ISSN 1989-7790. Disponible en: <https://bit.ly/2F8UsSh>

Villa, R.A., Moreno, A.L. y García de la Torre, G.S. (2012) *Epidemiología y Estadística en Salud Pública*. México D.F. Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

ANEXOS

ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Atención Farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019							
Autor: Br. Paulina Verónica Andía Sánchez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019? Problema específico 1: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019? Problema específico 2: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión del personal, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019? Problema específico 3: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de	Objetivo general: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 1: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión organización interna, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 2: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión del personal, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Objetivo específico 3: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de	No se consideran hipótesis en esta investigación.	Variable 1: Buenas Prácticas de Dispensación				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Categoría
			Organización Interna	En el área de dispensación se exhibe la copia legible del título profesional del director técnico del establecimiento y/o asistente. En el área de dispensación se exhibe el horario de labor del director técnico y/o asistente. Cuenta con áreas debidamente delimitado, separado e identificado para dispensación y/o expendio.	1-3	Nominal politómica	Cumple No cumple
			Personal	El director técnico hace cumplir lo establecido en los Manuales de Buenas Prácticas y demás normas sanitarias relacionadas. El personal es capacitado antes de iniciar su trabajo. El personal expende o dispensa los productos farmacéuticos según su condición de venta. El técnico en farmacia ofrece alternativas al medicamento prescrito. El director técnico permanece en el establecimiento durante el horario de atención al público.	4-8		
			Limpieza y Sanitización	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los estantes. Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los pisos. Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de las paredes. Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los techos.	9-12		

dispensación, en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?	dispensación, en su dimensión limpieza y sanitización, en la atención farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.		Técnicas de Manejo en la recepción y validación de la receta	<p>Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada.</p> <p>Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre, apellido y edad del paciente.</p> <p>Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI).</p> <p>Verifica que la receta tenga en forma clara la concentración y forma farmacéutica.</p> <p>Verifica que la receta tenga en forma clara la posología indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones.</p> <p>Verifica que la receta tenga en forma clara el lugar y fecha de expedición y expiración de la receta.</p> <p>Verifica que la receta tenga en forma clara el sello y firma del prescriptor que la extiende.</p>	13-19		
<p>Problema específico 4: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?</p>	<p>Objetivo específico 4: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la recepción y validación de la receta, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.</p>		Técnicas de Manejo en la selección de los productos para su entrega	<p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre y dirección del establecimiento.</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre del laboratorio fabricante.</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la fecha de vencimiento.</p> <p>Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el número de Lote</p> <p>Cuando se dispensa o expenden por unidad productos farmacéuticos envasados en blíster o folios, se conserva hasta el expendio final, la sección en la que se encuentran la fecha de vencimiento y lote.</p>	20-25		
<p>Problema específico 6: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?</p>	<p>Objetivo específico 6: Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo de los registros, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.</p>		Técnicas de Manejo de los registros	<p>Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones.</p> <p>Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto.</p>	26-28		
<p>Problema específico 7: ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de</p>	<p>Objetivo específico 7: Determinar el cumplimiento</p>						

dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019?.	de las buenas prácticas de dispensación, en su dimensión técnicas de manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador, en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019.		Técnicas de Manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador	<p>Cuenta con procedimiento operativo estándar aprobado y validado de Dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.</p> <p>Se instruye al paciente sobre la manera de administrarse el medicamento.</p> <p>Se instruye al paciente sobre el manejo de las formas farmacéuticas.</p> <p>Se instruye al paciente sobre las formas de conservación del medicamento.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre laboratorio fabricante.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta la fecha de dispensación.</p> <p>Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta la firma del dispensador.</p>	29-35		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: fue descriptivo porque se describió el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas.</p> <p>Enfoque Cuantitativo: permitió aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación.</p> <p>Diseño: fue no experimental ya que los diseños no experimentales nos permiten el acopio de datos y logro de los objetivos de</p>	<p>Población: la población estuvo conformada 413 actas de inspección para oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud.</p> <p>Tamaño de muestra: la muestra fue 70 actas de inspección para oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud.</p>	<p>Variable 1: Buenas Prácticas de Dispensación</p> <p>Técnica: fue el análisis documental, el cual consistió en recoger la información procedente de las inspecciones reglamentarias realizadas a las boticas y detalladas en las actas de inspección del año 2019.</p> <p>Instrumento: fue una lista de cotejo, este instrumento nos muestra las características, habilidades,</p>		<p>Descriptiva: los resultados se presentaron en tablas simples y gráficos de barras mediante frecuencias relativas (%).</p>			

investigación; estos se realizan sin modificar las variables, es decir, no hay variación intencional de alguna variable para medir su efecto sobre otra.	Tipo de muestreo: no probabilístico por conveniencia.	rasgos, conductas de acciones cuya presencia o ausencia se desea constatar.	
--	--	---	--

ANEXO N°2
LISTA DE COTEJO PARA MEDIR LA VARIABLE BUENAS PRÁCTICAS DE
DISPENSACIÓN

N°.....- I – 20.....

1.- Nombre del establecimiento: _____

2.- Dirección: _____

3.- Tipo de inspección: _____

	DIMENSIONES/INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
4	<u>Organización Interna</u>		
4.1	En el área de dispensación se exhibe la copia legible del título profesional del director técnico del establecimiento y/o asistente.		
4.2	En el área de dispensación se exhibe el horario de labor del director técnico y/o asistente.		
4.3	Cuenta con áreas debidamente separadas e identificadas para dispensación y/o expendio		
5	<u>Personal</u>		
5.1	El director técnico cumple y hace cumplir lo establecido en los manuales de buenas prácticas y demás normas sanitarias relacionadas		
5.2	El personal es capacitado antes de iniciar su trabajo		
5.3	El personal expende o dispensa los productos farmacéutico según su condición de venta		
5.4	El técnico en farmacia ofrece alternativas al medicamento prescrito		
5.5	El director técnico permanece en el establecimiento durante el horario de atención al público.		
6	<u>Limpieza y Sanitización</u>		
6.1	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los estantes		
6.2	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los pisos		
6.3	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de las paredes		
6.4	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los techos		
7	<u>Técnicas de Manejo en la recepción y validación de la receta</u>		
7.1	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada.		
7.2	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre, apellido y edad del paciente.		

7.3	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI)		
7.4	Verifica que la receta tenga en forma clara la concentración y forma farmacéutica		
7.5	Verifica que la receta tenga en forma clara la posología indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones		
7.6	Verifica que la receta tenga en forma clara el lugar y fecha de expedición y expiración de la receta		
7.7	Verifica que la receta tenga en forma clara el sello y firma del prescriptor que la extiende		
8	<u>Técnicas de Manejo en la preparación y selección de los productos para su entrega:</u>		
8.1	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre y dirección del establecimiento.		
8.2	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre del laboratorio fabricante		
8.3	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.		
8.4	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la fecha de vencimiento		
8.5	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el número de Lote.		
8.6	Cuando se dispensa o expenden por unidad productos farmacéuticos envasados en blíster o folios, se conserva hasta el expendio final, la sección en la que se encuentran la fecha de vencimiento y lote.		
9	<u>Técnicas de Manejo en los registros</u>		
9.1	Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones.		
9.2	Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto		
9.3	Cuenta con procedimiento operativo estándar aprobado y validado de Dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios		
10	<u>Técnicas de Manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador</u>		

10.1	Se instruye al paciente sobre la manera de administrarse el medicamento		
10.2	Se instruye al paciente sobre el manejo de las formas farmacéuticas		
10.3	Se instruye al paciente sobre las formas de conservación del medicamento		
10.4	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado		
10.5	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del laboratorio fabricante		
10.6	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta la fecha de dispensación		
10.7	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta la firma del dispensador		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Organización Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En el área de dispensación se exhibe la copia legible del título profesional del director técnico del establecimiento y/o asistente.	✓		✓		✓		
2	En el área de dispensación se exhibe el horario de labor del director técnico y/o asistente.	✓		✓		✓		
3	Cuenta con áreas debidamente separadas e identificadas para dispensación y/o expendio.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El director técnico hace cumplir lo establecido en los manuales de buenas prácticas y demás normas sanitarias relacionadas.	✓		✓				
5	El personal es capacitado antes de iniciar su trabajo.	✓		✓		✓		
6	El personal expende o dispensa los productos farmacéuticos según su condición de venta.	✓		✓		✓		
7	El técnico en farmacia ofrece alternativas al medicamento prescrito.	✓		✓		✓		
8	El director técnico permanece en el establecimiento durante el horario de atención al público.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Limpieza y Sanitización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los estantes.	✓		✓		✓		
10	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los pisos.	✓		✓		✓		
11	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de las paredes.	✓		✓		✓		
12	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los techos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Técnicas de Manejo en la recepción y validación de la receta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada.	✓		✓		✓		
14	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre, apellido y edad del paciente.	✓		✓		✓		

15	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI).	✓		✓		✓	
16	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara la concentración y forma farmacéutica	✓		✓		✓	
17	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara la posología indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones.	✓		✓		✓	
18	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el lugar y fecha de expedición y expiración de la receta.	✓		✓		✓	
19	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el sello y firma del prescriptor que la extiende.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Técnicas de Manejo en la selección de los productos para su entrega		Si	No	Si	No	Si	No
20	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre y dirección del establecimiento.	✓		✓		✓	
21	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre del laboratorio fabricante	✓		✓		✓	
22	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.	✓		✓		✓	
23	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la fecha de vencimiento.	✓		✓		✓	
24	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el número de Lote.	✓		✓		✓	
25	Cuando se dispensa o expenden por unidad productos farmacéuticos envasados en blíster o folios, se conserva hasta el expendio final, la sección en la que se encuentran la fecha de vencimiento y lote.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Técnicas de Manejo de los registros		Si	No	Si	No	Si	No
26	Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones	✓		✓		✓	
27	Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto.	✓		✓		✓	
28	Cuenta con procedimiento operativo estándar aprobado y validado de dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: Técnicas de Manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador		Si	No	Si	No	Si	No
29	Se da al paciente instrucciones sobre la manera de administrarse el medicamento.	✓		✓		✓	
30	Se da al paciente instrucciones sobre el manejo de las formas farmacéuticas.	✓		✓		✓	
31	Se da al paciente instrucciones sobre las formas de conservación del medicamento.	✓		✓		✓	

32	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado.	✓		✓		✓	
33	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta el nombre del laboratorio fabricante.	✓		✓		✓	
34	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta la fecha de dispensación.	✓		✓		✓	
35	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta la firma del dispensador.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oliveros Yáñez Haydee Xelida DNI: 06120869

Especialidad del validador: Mg. Gestión de los Servicios de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03 de Ayr. del 2020



OLIVEROS YÁÑEZ
Jefe de la Oficina de Evaluación y Control de la Calidad de la Atención al Paciente
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Organización Interna							
1	En el área de dispensación se exhibe la copia legible del título profesional del director técnico del establecimiento y/o asistente.	X		X		X		
2	En el área de dispensación se exhibe el horario de labor del director técnico y/o asistente	X		X		X		
3	Cuenta con áreas debidamente separadas e identificadas para dispensación y/o expendio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El director técnico hace cumplir lo establecido en los manuales de buenas prácticas y demás normas sanitarias relacionadas.	X		X		X		
5	El personal es capacitado antes de iniciar su trabajo.	X		X		X		
6	El personal expende o dispensa los productos farmacéuticos según su condición de venta.	X		X		X		
7	El técnico en farmacia ofrece alternativas al medicamento prescrito.	X		X		X		
8	El director técnico permanece en el establecimiento durante el horario de atención al público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Limpieza y Sanitización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los estantes.	X		X		X		
10	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los pisos.	X		X		X		
11	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de las paredes.	X		X		X		
12	Es adecuado la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los techos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Técnicas de Manejo en la recepción y validación de la receta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada.	X		X		X		
14	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre, apellido y edad del paciente.	X		X		X		
15	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI).	X		X		X		

16	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara la concentración y forma farmacéutica.	X		X		X	
17	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara la posología indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones.	X		X		X	
18	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el lugar y fecha de expedición y expiración de la receta.	X		X		X	
19	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el sello y firma del prescriptor que la extiende.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Técnicas de Manejo en la selección de los productos para su entrega	Si	No	Si	No	Si	No
20	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre y dirección del establecimiento.	X		X		X	
21	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre del laboratorio fabricante.	X		X		X	
22	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.	X		X		X	
23	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la fecha de vencimiento.	X		X		X	
24	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el número de lote.	X		X		X	
25	Cuando se dispensa o expenden por unidad productos farmacéuticos envasados en blíster o folios, se conserva hasta el expendio final, la sección en la que se encuentran la fecha de vencimiento y lote.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Técnicas de Manejo de los registros	Si	No	Si	No	Si	No
26	Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones.	X		X		X	
27	Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto.	X		X		X	
28	Cuenta con procedimiento operativo estándar aprobado y validado de dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7: Técnicas de Manejo en la entrega de los productos e información por el dispensador	Si	No	Si	No	Si	No
29	Se da al paciente instrucciones sobre la manera de administrarse el medicamento.	X		X		X	
30	Se da al paciente instrucciones sobre el manejo de las formas farmacéuticas.	X		X		X	
31	Se da al paciente instrucciones sobre las formas de conservación del medicamento.	X		X		X	
32	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado.	X		X		X	
33	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta el nombre del laboratorio fabricante.	X		X		X	

34	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta la fecha de dispensación.	X		X		X	
35	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito anota al dorso de la receta la firma del dispensador.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alvarez Risco Aldo Rodrigo **DNI:** 08874050

Especialidad del validador: Doctor en Farmacia y Bioquímica

10 de Julio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

FORMATO VALIDACIÓN

1  



Veronica Andia

Profesor Daniel, se envía el archivo para su validación Gracias



Vie 7/08/2020 01:32



DANIEL ANGEL CORDOVA SOTOMAYOR <

dcordovas@ucvvirtual.edu.pe>

Vie 7/08/2020 20:22

Para: Usted



El instrumento evaluado presenta, según su validez de contenido, suficiencia y aplicabilidad.

Atte

Mg Daniel Cordova



El jue., 6 ago. 2020 a las 20:32, Veronica Andia (<pandia2016@outlook.es>)
escribió:

Profesor Daniel, se envía el archivo para su validación
Gracias

Muchas gracias.

Recibido, ¡muchas gracias!

Muchísimas gracias.

 ¿Las sugerencias anteriores son útiles? **Sí** **No**

ANEXO N°4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue obtenida por medio del coeficiente Kuder Richardson (KR-20), cuyo valor obtenido fue 0,959, lo cual indica un nivel de confiabilidad alta; después de realizar una prueba piloto aplicada a 30 actas de inspección reglamentaria.

P5- BOTICAS	P6_OI	P7_ OI	P8_ OI	P9_P ER	P10_ PER	P11_ PER	P12_ PER	P13_ _PER	P14_ LS	P15_ LS	P16_ LS	P17_ LS	P18_ TM	P19_ TM	P20_ TM	P21_ TM	P22_ TM	P23_ TM	P24_ TM	P25_ TM	P26_ TM	P27_ TM	P28_ TM	P29_ TM	P30_ TM	P31_ TM	P32_ TM	P33_ TM	P34_ TM	P35_ TM	P36_ TM	P37_ TM	P38_ TM	P39_ TM	P40_ TM	Suma	
B1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	
B2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	24
B3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
B4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
B5	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
B6	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	
B7	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	29	
B8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
B9	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
B10	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
B11	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
B12	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7
B13	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
B14	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
B15	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
B16	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
B17	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
B18	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
B19	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21
B20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
B21	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13
B22	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
B23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
B24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
B25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B26	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7
B27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
B28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
B29	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	10
B30	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
P	0,37	0,23	0,13	0,07	0,17	0,13	0,13	0,27	0,67	0,73	0,57	0,67	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,50	0,23	0,23	0,23	0,20	0,17	0,13	0,13	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,87	86,46		
q=1-P	0,63	0,77	0,87	0,93	0,83	0,87	0,87	0,73	0,33	0,27	0,43	0,33	0,77	0,77	0,77	0,77	0,77	0,77	0,77	0,77	0,50	0,77	0,77	0,77	0,80	0,83	0,87	0,87	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,13	25,07		
p*q=P(1-p)	0,23	0,18	0,12	0,06	0,14	0,12	0,12	0,20	0,22	0,20	0,25	0,22	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,25	0,18	0,18	0,18	0,16	0,14	0,12	0,12	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,12	5,88		
N (Items)	35																																				
#Actas	30																																				
r=	0,959																																				

ANEXO N°5
MATRIZ DE DATOS

	DIMENSION 1: ORGANIZACIÓN INTERNA			DIMENSION 2: DEL PERSONAL					DIMENSION 3: LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN				DIMENSION 4: TECNICAS DE MANEJO EN LA RECEPCION Y VALIDACION DE LA RECETA								DIMENSION 5: TECNICAS DE MANEJO EN LA PREPARACION Y SELECCIÓN DEL PRODUCTO						DIMENSION 6: TECNICA DE MANEJO DE LOS REGISTROS			DIMENSION 7: TECNICAS DE MANEJO EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACION POR EL DISPENSADOR							
PI_BOTICA	P6_OI	P7_OI	P8_OI	P9_PER	P10_PER	P11_PER	P12_PER	P13_PER	P14_LS	P15_LS	P16_LS	P17_LS	P18_TMRV_R	P19_TMR_VR	P20_TMR_VR	P21_TMR_VR	P22_TMRV_R	P23_TMR_VR	P24_TMRV_R	P25_TMSP	P26_TMSP	P27_TMS_P	P28_TMS_P	P29_TMSP	P30_TMSP	P31_TMR	P32_TMR	P33_TMR	P34_TMEP	P35_TMEP	P36_TMEP	P37_TMEP	P38_TMEP	P39_TMEP	P40_TMEP		
BOTICA FARMAVITAE	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICAHAZEL	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICA SAN FERNANDO	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICALALUZ	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	
BOTICALA ALTERNATIVA	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
BOTICA FARMAVITAL	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICA SANTA ROSA	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICAPHARMA SALUD	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICAPADRE ETERNO	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICABIOSANA	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICABSV	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICA FARMADERM PERU	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICA REPRESENTACION	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICAUNION	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
BOTICADENTAL FALCON	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

LEYENDA

P6_CI	En el área de dispensación se exhibe la copia legible del título profesional del DT del establecimiento y/o asistente 1-SI 2-NO	P8_PCR	El Director Técnico cumple y hace cumplir lo establecido en los Manuales de Buenas Prácticas y demás normas sanitarias relacionadas 1-SI 2-NO	P14_LS	Es adecuada la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los estantes (1)	P18_TM RVR	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada 1-SI 2-NO	P25_TMSP	Los productos o dispositivos que se dispensan o dependen por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre y dirección del establecimiento.	P31_TMR	Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones	P34_TMEP	Se da al paciente instrucciones sobre la manera de administrarse el medicamento.
P7_CI	En el área de dispensación se exhibe el horario de labor del director técnico y/o asistente 1-SI 2-NO	P10_PEA	El personal es capacitado antes de iniciar su trabajo 1-SI 2-NO	P15_LS	Es adecuada la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los pisos (2)	P19_TM RVR	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre, apellido y edad del paciente. 1-SI 2-NO	P26_TMSP	Los productos o dispositivos que se dispensan o dependen por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el nombre del laboratorio fabricante.	P32_TMR	Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto	P35_TMEP	Se da al paciente instrucciones sobre el manejo de las formas farmacéuticas.
P8_CI	Cuenta con áreas debidamente separadas e identificadas para dispensación y/o expendio 1-SI 2-NO	P11_PEA	El personal expende o dispensa los productos farmacéuticos según su condición de venta 1-SI 2-NO	P16_LS	Es adecuada la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de las paredes (3)	P20_TMRVR	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI) 1-SI 2-NO	P27_TMSP	Los productos o dispositivos que se dispensan o dependen por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.	P33_TMR	Cuenta con Procedimientos Operativos escritos aprobados y validados con sus respectivos formatos para	P36_TMEP	Se da al paciente instrucciones sobre las formas de conservación del medicamento
		P12_PEA	El técnico en farmacia ofrece alternativas al medicamento prescrito	P17_LS	Es adecuada la limpieza, orden y mantenimiento en el área de dispensación de los techos (4)	P21_TMVR	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara la concentración y forma farmacéutica.	P28_TMSP	Los productos o dispositivos que se dispensan o dependen por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la fecha de vencimiento.			P37_TMEP	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado.
		P13_PEA	El Director Técnico permanece en el establecimiento durante el horario de atención al público			P22_TMRVR	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara la posología indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones.	P29_TMSP	Los productos o dispositivos que se dispensan o dependen por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna el número de Lote			P38_TMEP	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del laboratorio fabricante.
						P23_TMRVR	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido en forma clara el lugar y fecha de expedición y expiración de la receta.	P30_TMSP	Cuando se dispensa o dependen por unidad productos farmacéuticos envasados en blíster o folios, se debe conservar hasta el expendio final, la sección en la que se encuentran enclavados la			P39_TMEP	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta la fecha de Dispensación
						P24_TMRVR	Verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga en forma clara el sello y firma del prescriptor que la extiende					P40_TMEP	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta la firma del dispensador.

ANEXO N°6

AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

19275

Uma, 22 de junio de 2020

Carta P. 214-2020-EPG-UCV-LN-FDSLO1/J-INT

Mr.

Alfredo Rubén Centurión Vargas

Director General

Dirección de Redes Integradas De Salud Uma Centro



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ANDIA SANCHEZ, PAULINA VERONICA; identificada con DNI N° 40375229 y con código de matrícula N° 7002323217; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Nivel de Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Atención Farmacéutica de las Boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019

Con fines de Investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ANDIA SANCHEZ, PAULINA VERONICA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Hoja de Trámite
Sistema de Gestión de Expedientes - DIRIS LIMA CENTRO

Nro Hoja de Trámite: 202019775 -1
 Procedencia: PROCEDIMIENTO EXTERNO
 Nro de Documento: 214-2020-EPG-UCV-LN-POSLEP/INT
 Tipo de Documento: CARTAS
 Organización: PERSONA JURIDICA
 Remite: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.
 Oficina Registro: AREA DE MESA DE PARTES
 Fecha / H de Registro: 2020-06-24 02:19:40
 Personal de Registro: GLORIA SMILZINIA PINTO CABRERA

DIRECCIÓN DE RADIOLOGÍA
 Lima Centro
 06/07/2020

CARTA DE PRESENTACION DE QF PAULINA VERONICA ANDIA SANCHEZ

ID	Destino	Indic	Folios	Fecha Trans	Remite	Nota
1	DIRECCION ADJUNTA	3.2	1	2020-06-24 02:19:40	AREA DE MESA DE PARTES	
2	DEA PERU S			25/6/20		
3	OFCVJ	2.6	1	01/07/2020	OHIO	
4						
5						
6						
7						
8						

Observaciones:
 DERIVADO DEL CORREO PANDIA2016@OUTLOOK.ES

RECEBIDO
 09/07/2020

MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN DE RADIOLOGÍA
 01 JUL 2020
 RECIDIDO
 11/07/2020

- | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| 1 Trámite | 11 Se devuelve | 21 Devolver al interesado | 31 Evaluar |
| 2 Atención | 12 Opinión | 22 Anexar allegajo personal | 32 Investigar/Verificar |
| 3 Conocimiento y fines | 13 Preparar respuesta | 23 Archivar | 33 Sugerencia |
| 4 Tomar nota y devolver | 14 Proyectar/Generar resolución | 24 Otros | 34 Disponer asistencia de responsable |
| 5 Segun lo solicitado | 15 Revisión | 25 Para conversar | 35 Acción inmediata |
| 6 Por correspondiente | 16 Visación | 26 Designar a Personal | 36 Seguimiento |
| 7 Cumplimiento | 17 Aprobación | 27 Copia Informativa | 37 Coordinar acciones |
| 8 Informe | 18 Transmisión | 28 Ayuda memoria | 38 Documento de consulta |
| 9 Observación | 19 Retener/Mantener pendiente | 29 Explotar información | 39 Investigación |
| 10 Agregar antecedentes | 20 Notificar al interesado | 30 Reformular | 40 Cierre/expediente al documento |